

名古屋市の観光資源改善に向けたフィールド研究の実践 ー観光ガイドブックの推奨ルートを巡ってー

情報科学ゼミナール 1315012 甲斐 素子

1. 研究動機・研究目的

名古屋市観光文化交流局の「名古屋市観光客・宿泊客動向調査（平成 27 年度）」¹⁾によると、平成 27 年度の入込客数延べ人数は約 6,844 万人であり、平成 26 年度と比較して約 142 万人増加している（対前年度比 102.1%）。その一方で、同局が平成 28 年に実施した「都市ブランド・イメージ調査」²⁾では、名古屋市が国内主要 8 都市のうち“最も魅力に乏しい都市”に位置けられる結果となった。観光客が増加しているにも関わらず、魅力に欠けると評価されてしまうならば、名古屋市にとって観光資源改善は急務事項といえる。

そこで、著者らは名古屋市の観光資源の魅力を明らかにし、さらなる改善提案を行うためのフィールド調査を実施した。第 1 報では、名古屋駅から主要観光施設を巡るルートを調査し、各所でみられた良好事例と要改善点を報告した。第 2 報では、観光ガイドブックが推奨する名古屋市の観光ルートを調査する。名古屋市を始めて訪れた観光客が観光ガイドブックに従って名古屋市を巡るとき、どのような点に快適さや満足感、魅力を感じるのか、どのような点に不自由を感じるかなど、良好事例と要改善点を検証した。

2. 研究方法

2017 年 3 月 7 日（12～19 時）に観光ガイドブックの推奨ルートを巡るフィールド調査を実施した。推奨ルートの選定には、首都で販売されている名古屋市の観光ガイドブック 5 冊と、大手旅行代理店 2 社のツアー広告の情報を使用した。その中で、1 冊の観光ガイドブックが名古屋市の観光ルートバス「メーグル」を利用した市内観光を推奨しており、詳細情報を掲載していたため、本研究の調査対象ルートとして採用した。本調査では名古屋市を始めて訪れた観光客の視点が求められるため、調査者は名古屋市を訪れた経験のない首都圏の在住者とした。調査者 5 名は観光ガイドブックの記載情報に従い、「メーグル」を利用して各所を巡り、デジタルカメラを用いて良好事例と要改善点の写真を撮影した。

3. 主な結果と考察

名古屋城における車椅子利用者への案内用紙、文化のみち二葉館における段差のない経路、市政資料館における車椅子専用入口等、多くの施設がバリアフリーに取り組んでおり、障がい者や高齢者の方でも観光を楽しむことができる配慮がみられた。名古屋城では、各階のコンセプトにあわせて床がデザインされていた。工事によって城郭の景観が損なわれないように、城壁を描いた壁で工事中のエリアを囲ってカモフラージュするなど、視覚的

な工夫が凝らされていた。階段は二重らせん構造になっており、上り下りの混雑を避ける工夫がみられたが、道案内の貼り紙が分かりづらく逆走している観光客も散見された。徳川園では園内をスムーズに巡回できるようにコース案内の看板が設置されていた。ただし、和風のコンセプトを重視しているためか、英語表記は少なかった。文化のみち二葉館では、順路の入口でムービーを流していた。これにより、初めて施設を訪れた観光客でも、どのような歴史を持つ資料館であるかを最初に理解してから館内をまわることができた。メーグルでは、1日乗車券に観光施設の割引特典がついており、価格面の満足度は高いものであった。車内では外国人と乗り合わせることが多かったことから、四カ国語に翻訳されたパンフレットは有用であった。名古屋市の観光を盛り上げている“おもてなし武将隊”の音声アナウンスによって次の観光地が紹介されたときは、名古屋市のコンセプトを感じることができた。さらに、窓の面積はとても広く、名古屋市の景色がよく見えるようになっており、乗車中の観光客を退屈させないための工夫が施されていた。

4. 結論

フィールド調査より、名古屋市の観光地にどのような良好事例や要改善点があるのかを把握することができた。メーグルによる推奨コースの巡回には少なからず時間を費やすため、1日で全ての施設を巡ることは難しいという課題を指摘した。メーグルの利用をさらに快適なものにするために2点の改善策を提言する。1点目の改善策として、メーグルの推奨ルートを目的ごとに分類することである。単にコースを分割するのではなく、利用者の年齢や目的に応じてルートを細分化し、パッケージ化することを提案する。2点目の改善策として、メーグルのコース内にレンタサイクルを設置することを提案する。観光施設によっては、バスを使用しなくとも徒歩で移動できる程度の距離であったため、バスの時刻表とタイミングが合わない際には自転車で移動した方が効率的といえる。その際には、自転車専用通路を作り、施設までの最短距離を色分けしたラインで示すことによって、観光客が道に迷うことなく目的地に辿り着くことができるだろう。

5. 卒業論文の執筆を終えて

2017年から2年間かけて行ってきた研究を卒業論文として文章に書きおこしたとき、自分が今まで行ってきた活動の記録がデータや写真が記録として沢山保存されていて、いろんな地域での活動をゼミナールの仲間とともに励んできたことは自分にとっての財産になった。この論文を書き上げるまで、多くの人の協力があり、この研究を行っていく上で様々な分野で活躍する方々との多くの出会いがあったため、この研究は間違いなく自分の経験としてこれからもいろいろな場面で力になると思った。観光改善はまだまだ研究することが山ほどある分野であるため継続して研究を行い、更に精度の高い論文を執筆したい。