

## 鎌倉市観光基本計画推進協議会 第4回会議 会議録

日 時：平成24年11月1日(木) 午後1時30分から午後4時

会 場：鎌倉市役所第3分庁舎 講堂

### 議事の概要：

1. 開会あいさつ  
小磯市民活動部長
2. 庶務事項  
事務局宮下担当課長  
配布資料の確認、会議の公開状況の確認

### 3. 議題

#### (1) 報告事項

##### ①鎌倉の観光事情について

事務局)

それでは、平成23年度の鎌倉市の観光に係る実績の概要について説明させていただきたい。お手元の平成23年度実績概要(案)をご覧ください。

今回の協議会においては、鎌倉観光のファクトについてのデータをまとめたものを会員の皆様にご提供しているが、これに鎌倉市観光基本計画進行管理委員会による評価の部分を含めたものを、平成24年度版の鎌倉市の観光事情としてとりまとめて、まとめ次第改めて会員の皆様にご送付させていただくこととする。

お手元の資料に、鎌倉市観光基本計画における5つの目標についてそれぞれの実績を記載している。1ページ目に全体の数値の経年変化及び第2期鎌倉市観光基本計画の目標年次である平成27年度の目標値が記載されている。

平成23年度の数値をご覧くださいと、5つの指標すべてが前年の22年度より減少したという結果となっている。やはり23年3月に発生した東日本大震災の影響が強かったということが言える。そのせいか、市で行っているその他の調査の各指標についても軒並みダウンしているというトレンドになっている。

個々の指標については、まず1ページの【指標1】観光客の満足度は、これまで一貫して高くなってきたところだが、23年度においては前年より低下している。これは世界遺産登録への可能性が高まる中、観光客がより高いレベルの受入体制や観光基盤の整備を鎌倉に対し期待されていたこと、鎌倉まつりや花火大会が中止になったことなど観光を取り巻く状況が特別であったためだと思われる。6ページからは、旅行者による同様の調査だが、ベになる。観光客による評価より、旅行者の方がより厳しい評価をされていることが分かる。

続いて8ページの【指標2】市民の満足度だが、これは市民意識調査において、「鎌倉市は観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」の問いに対して、「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合になる。こちらも低下しているが、これもやはり観光客の満足度の低下と同様の要因があったのではないかと推察している。また、この数値については、目標値が90%と高く設定されているところから、さらなる努力が必要なものと思われる。

9ページは【指標3】の観光客数になる。平成23年の延べ入込客数は1811万人で、ここ十数年で最も多かった平成22年の1949万人から約7%の減少となった。言うまでもなく東日本大震災の影響によるものなのだが、近隣の都市との減少率を比較すると、藤沢市が22.5%減、平塚市が23%減となっているところから、鎌倉への観光客の戻りは比較的早かったということが言えるのではないかとと思われる。

12ページは【指標4】の宿泊客数になる。こちらも入込み客数同様減少しているが、東日本大震災の影響はもちろんだが、調査対象施設が減少してしまったこともその一因かと思われる。

指標の最後として、14ページの海水浴客数となる。これは前年に比し5%の減少となった。台風の影響、花火大会の中止ももちろん減少要因だが、やはり震災から生じた種々の事柄が減少の要因の一つであると考え。

続いて、16ページの観光商工課・観光振興推進担当の事業概要を説明したい。本年4月に組織改正があり、市民経済部が市民活動部に、観光課が観光商工課となった。(2)の予算額の推移をご覧いただきたい。24年度予算が激減しているのは、着地型観光の実施調査費が23年度限りであったためである。

17ページは、各種事業について一覧にしたもの。左の欄が22年度、右の欄が23年度になる。ご覧いただいているように、右の欄の記述が増えているので、すなわち平成23年度より新たな取り組みを幾つか開始したことがお分かりいただけると思う。

20ページが一番下の記述のツイッターについてだが、これも23年度からの新規の取り組みである。観光商工課のフォロワーは約2500人となっており、もちろん市役所のアカウントの中では第1位のフォロー数となっている。

この説明の最後として21ページの観光案内所について。(1)の観光案内所の案内件数は、日本人を含めた全体の案内数は約5%減程度だったが、下段の外国人案内件数は40%以上の減ということとなっている。つまり、この数字から、日本人観光客に比し、外国人観光客の戻りが遅いということが分かる。続く22ページの外国人別の案内所窓口利用者数でアメリカの減少率が低いのは、駐日米軍関係者が多いためだと思われる。他方、海外からの訪問者が多いとみられるフランス、韓国は非常に減少している。ここまでが平成23年度の鎌倉の観光実績についてのご説明となる。

続いて、先般行った国際観光親善大使の任命についてご説明させていただく。資料2「国際観光親善大使の任命について」をご覧いただきたい。国際観光親善大使は、鎌倉市の観光資源の魅力を広く紹介し、国内外に古都鎌倉の魅力を発信することを目的に、鎌倉市の歴史や文化に造詣が深く、また鎌倉市にゆかりがあり、国際的にも鎌倉の魅力を発信できる方をお願いしているものである。この9月24日に俳優の中井貴一さんを、チャンネル日本法人社長のリシャール・コラスさん、女優の鶴田真由さんに続き、鎌倉市の国際観光親善大使として委嘱を行った。中井さんは皆さんご存知のように、フジテレビで放映されたドラマに鎌倉市の観光推進課長役で出演され、鎌倉の様々な魅力を全国に発信するとともに、鎌倉のイメージアップに寄与されましたところから大使の就任をお願いしたものだ。

## ②世界遺産登録への取り組みについて 世界遺産登録推進担当)

世界遺産登録に向けた最近の主な取り組みについて簡単にご報告させていただく。皆様には、世界遺産登録の取り組みについて、直接的、間接的にご協力を賜りお礼を申し上げたい。ここにお集りの皆様にとっては、言わずと知れたことだが、鎌倉のどこがどう世界遺産なのか、と言うようなご質問をいただいているので、念の為世界遺産の範囲を確認したいと思う。お手元の茶色のパンフレットに、武家の古都鎌倉を構成する資産のイラストのページがある。鎌倉の世界遺産の取り組みは、平成4年から始まり20年経ったが、その間、どこが資産かとイメージしてきていたのが、このイラストの赤く囲まれている寺や神社である。やがて、海外の専門家のアドバイスなどをいただく中で、平成22年頃になるが、現在のような構成資産の考え方になった。ご覧のイラストでは、濃い緑色で囲ってある部分で、寺や神社あるいは史跡以外にも、鎌倉旧市街を取り巻く三方の山の部分、古都の保全が守られている577ヘクタール、鎌倉市の15%にあたる大変広い面積が構成資産である。その中に寺社や史跡が点在しているその姿それ自体が世界的にも珍しい状況であるということでユネスコに対して日本政府により推薦をしていただいた。この資産について、9月にはユネスコの諮問機関であるイコモスによる現地調査等があった。様々な報道でご存知と思うが、21の構成資産など限られた期間の中で案内し説明をさせていただいた。これについては、一定の評価をいただいたと思っている。イコモスの現地調査は、最終目標でこれさえ通ればいいと言うよ

うな、ある意味美しい誤解があったようだが、これは大変重要なことで、最終的にユネスコの世界遺産委員会が決定することだが、ユネスコが決定するためにイコモスが委託を受けて委託業者として現地を調査したものである。この現地調査の調査委員は、よく調べて持ち帰って、イコモスの中で幾つもの何百回もの小さなブロックを経て、徐々に最終的な報告書ができあがる。調査員がすべてを白黒付けてしまうのではないので、現に10月に入ってから、更なる調査の要請があったり、あるいは追加的にこちらからこういうものを出そうと調整したり、その後も会合を適議続けている状態にある。そのような中で、最終的にまとめられるのが5月8日頃になるのではないかと見込んでいる。それをユネスコが受け取って、ユネスコがどう判断していくか分からないが、最終的に6月に決定される。具体的には、17日から27日の間に開催される世界遺産委員会が決める。今年の例からだ、その委員会の中の後半の時期に、各国から出された遺産の審査をする。前回世界遺産登録されたところに伺ったところ、全会一致になると話が進んで行くが、引っかかるとその際相当資料を出したり、追加の説明をしたりと明暗が分かれることとなるらしい。いずれにしても、8ヵ月後には鎌倉がどうなるか白黒ははっきりとすることになる。今後もご協力をお願いしたい。

会員)

世界遺産の候補資産の保護活動についてお聞きしたい。

世界遺産登録推進担当)

資産の保全保護については、現在の体制においてもきっちりと保全保護されるとユネスコに説明してきた。既に一定のルールとしての保全体制があると思っている。今まで資産の身近に住んでいる市民の方には、何かあった場合、我々にご連絡をいただくなどいろんな形でご協力をいただいていた。世界遺産になった場合は、より気をつけて見ていただく状況となるが、今後も市民のみなさんと一緒になって資産の保全保護に取り組んでいきたい。

このような動きを今のうちから作っていきたい考え、今年の7月には、5つの市民団体にご協力をいただき、「武家の古都見守り事業」を開始した。休日を中心に構成資産に立ってもらい、観光客に声を掛けていただいたり、ハイキングコースのゴミを拾っていただいたり、危険木などがあったら通報をしていただいたりしている。

会員)

登録された場合、報道はいつ頃になるか。

世界遺産登録推進担当)

報道機関においても、大きな関心事項であり、富士山も同時に審査されているので報道されないことはないが、結果については、我々も6月末位に皆さんと同じタイミングで聞くことになると思う。

### ③インバウンドの振興について

i 横須賀米海軍基地司令部文化交流インストラクター 青木氏

私自身鎌倉の材木座で生まれ育った。第一小学校、第一中学校、七里ガ浜高校等卒業して、単身アメリカに渡り、アメリカの大学を卒業した。日本に23歳で帰って来て、24歳で株式会社小田急トラベルサービスに入社し、海外旅行の本社企画部で主催旅行の企画手配、また海外添乗、インバウンド、テクニカルヴィジット等に携わった。その後、海外のマーケティング会社に移って、当時の米国商務省観光局(USTTA)において、カルフォルニア州政府観光局、ネバダ州政府観光局、ハワイ州政府観光局等とタイアップして、日本人観光客をどの様に受け入れるかというアウトバウンドの仕事をしていた。本日も出席されているJATAさんと一緒に、当時バブルの絶頂期だったこともあり、レッツトライ2,000万人キャンペーンということで、日本人を海外に2,000万人運ぶプログラムにも携わっていた。私自身も今申し上げたように観光局だとか、航空会社とタイアップして現地に飛んで、

ニューヨーク、ハワイ、メキシコのカンクーンなどで観光セミナーを開催していた。横須賀基地には、2000年から勤務しており、異文化交流インストラクターとして通訳をしている。横須賀基地での仕事は、毎年日本に5,000人の新しい軍人、軍属が来て、日本で仕事をしているところなので、彼らが日本での生活に早く馴染んで、ここでの生活をまわりにも迷惑を掛けずに楽しめるプログラムの新任研修の責任者として勤務している。毎週鎌倉に新任達を連れて来ており、今朝も横須賀から130人連れて来た。年間を通しては、5,000人のアメリカ人を鎌倉に連れて来ている。日本での生活とアメリカでの生活、またアメリカ人の民間人と軍人の生活を見た経験から、本日はおもてなし、文化の違い、気苦労等お話しさせていただきたいと思う。

私どもがやっている事は、外の方々には珍しく何をやっているのか分からない部分があると思われ、よくメディアの方に取材に来てもらっている。今年も1月に東京新聞に掲載された。また5月に神奈川新聞に掲載され、自分たちがどのような事を新人研修として行っているのかを記事にさせていただいた。新人研修のプログラムは、日本に来た人達が必ず受けなくては行けない必須のプログラムで、5日間の講習になる。これは軍人だけではなく、軍属やその家族も受けなくては行けない。年間5,000人を対象としている。1日目、2日目は、日本に赴任してきた時の心構えや横須賀基地の各部隊の紹介をしている。3日目から自分達の講義が始まって、日本の歴史、日本語、文化の違い、日本での楽しみ方、スポーツ、武道、また、JR等電車の乗り方とかの講義になるので、3日目は8時間の缶詰授業になる。4日目は自分達の学んだことがどのように外で通じるかを確認するため鎌倉に遠足に来る。毎週JR横須賀駅の10時22分の電車に乗って、鎌倉に到着。鎌倉駅西口の三角公園でブリーフをして、その後ランチ。ランチの後は、英語のできるガイドさんにお手伝いをいただいてみんなで揃って鶴岡八幡宮まで行ってそこで解散となる。翌日は、木曜日の遠足での感想、また何でそのような事が起こったのか、日本人はなぜそのような事をするのか、単純な質問でデブリーフを行っている。その他、余暇の時間に日本でどのように過ごしたらいいかなどの情報を皆に提供している。毎週このようなツアーや講義をしていて、昨年は、全体で4,200人。震災の影響で上半期は、日本に赴任する人数も絞られた関係で4,200人になっているが、例年は5,000人規模になる。

外国人受け入れのための提案としては、鎌倉を訪れる外国人に対して、楽しく快適に過ごせる環境整備や、受け入れ体制の充実等を皆さんと考えていきたいと思っている。ソフト面での意識改革やハードの面のインフラの整備が必要だと思う。失礼だが、鎌倉は外国人に本当に来てほしいかと思っているのか。例えば、レストランにしてもレストランの方々は、外国人を受け入れることを望まれているのか。鎌倉の方々は、観光客数が来て当たり前、今の観光客でお腹がいっぱいのように私にはそう見受けられる。130人連れて鎌倉で昼食をする場所一つを探すのも非常に苦労する。何度も経験があるが、私どもの軍人がレストランに入ってランチを食べようとすると、お店から拒否をされてしまう。これはもちろん英語という言葉の壁によって、もめ事は嫌だとかがあるかもしれないが、自分達が海外に行って、アメリカ、ヨーロッパで拒否されて、次に入ってきた人にはようこそとされたらどう思うか。それはレストランの印象でなくて、観光客にとってはその国の印象となり、日本に行ったらこのような事があつたと日本に行かなくなる。大げさな言い方になってしまうが、一つのレストランが行っている事が、日本を代表して行っている事になってしまうので、もう一度考えていただきたい。特に来年世界遺産に登録が決まった際には、今よりも外国人の観光客が増える中、わざわざ鎌倉に来てもらった上で、楽しく帰っていただくには、どの様にしたらいいのかを皆さんと一緒に知恵を拝借しながら考えていければと思っている。

外国人と一言で言うが、外国人を一括りにすることは非常に難しいと思う。外国人、特に鎌倉に興味を示す外国人は、どこからの訪問客が一番喜ばれるか、その辺まで絞っていただきたいと思っている。例えば、私どものアメリカ人、軍人が鎌倉に電車で一人来た場合、鶴岡八幡様から大仏まで簡単に行けるサインがあるのか。これは他市との比較になるが、京都、奈良のインフラ整備は、鎌倉と比べるとかなり進んでいると思う。一人でガイドブックを見ながら歩けるのが京都、奈良。鎌倉は、申し訳ないが非常に難しいと思う。鎌倉駅の東口に

降りる観光客ばかりでなく、西口に降りる観光客もいる。外に出たら公衆トイレはあるか。JR鎌倉駅西口の改札口手前右側に駅のトイレがあるが、一旦ロータリーに出たら公衆トイレもない。私達の軍人がランチの後、三角公園に集まって鶴岡八幡宮に行くが、レストランで食事をしてトイレに行ってくるよう指示をしても、集まった時点でトイレはどここと言うことになる。このような時、トイレがないので、コンビニでガムでも買ってトイレを使わせてもらうように言うのが精いっぱいだ。また、トイレがあったとしても、和式トイレは、外国人は使えない。東アジアからの観光客は、和式トイレの様なものを使っているので使えると思うが、欧米人は、しゃがんで座るトイレは使えない。トイレの中で10分位経っても出てこないで「何をしているのか」と聞くと、使い方が分からないと言うのが現実だ。このように外国人を一括りにはできない。もし鎌倉市が世界遺産登録した後、外国人観光客が増える事を見込まれているのであれば、ハード部分を少し考えていただきたい。

また、鎌倉は情報発信、伝達方法が弱い。日本全体に来る観光客で考えた場合、安、近、短という事で東南アジアの方々が非常に多いと思うが、韓国しかり、中国しかり、歴史的な背景、政治的背景から申し上げると鎌倉には興味ないと思う。神奈川県の中で彼らが非常に楽しんで訪れているところは箱根だ。箱根へ行くと、どこに行っても中国人がいる。彼らは、日本の歴史よりも中国また韓国の自分達の歴史が古いと思っているので、鎌倉には興味がないは当たり前だと思う。そうした場合、鎌倉一つだけを見ると、やはりアメリカ人の数字が多い。神奈川県の中には、在日米海軍、軍人、軍属、家族が約5万人いる。横須賀基地だけでも約3万人がいる。その数字を基に、お話をさせていただければと思う。他の都市と比べてはいけなかもしれないが、例えば、横須賀の商工会議所を挙げると、横須賀は、ドブ板通りがある。今円高で軍人が外に出る機会が非常に少なくなっているが、ドブ板の人達は、基地のお金をかなり期待している。横須賀商工会議所は、「YOKOSUKA1CHIBAN」というレストランのガイドブックを作成している。これは、2000年から自分達が知恵を使って、このようなものがあつたら軍人、軍属がとても役に立つと思うので作って欲しいと言うお願いから、商工会議所で興味がある人達を募って、このガイドブックのウェルカムマークを作った。レストランで英語ができなくてもいい、私達は、日本人であり、日本に住んでいるので英語が出来ることを彼らが期待しているのではない。喜んで軍人や軍属を受け入れてくれる、迎えてくれる人のところには、このステッカーを貼り、なおかつクーポンなどのサービス券付きでこの本を作成した。これはすごく人気だ。私達のところに年間1,000部いただいているが、新しく来る者が5,000人いるので、1,000部では足りない。そこで今度新しく作っていただいものが一枚刷りのものだ。これも何年も何年もかかってやっとでき上がったが、商工会議所はすごくいいウェブサイトがある。ウェブサイトには、それぞれの会員のレストラン、お店のウェブサイトのホームページに移って、そこでもっと詳しい情報を得られる。前はページが移ったら、日本語の情報しか掲載されていなかったが、今は、ここに掲載されているレストランすべてが英語のウェブサイトになっている。これは、かなりの企業努力で、彼らは満足している。

このようなセミナーを、私自身今年は1月に神奈川県から依頼され、神奈川県に関連する自治体のみなさんに集まっていた。8月にも横須賀の商工会議所に音頭をとっていただいて、このような会議で講義した。1月のセミナーは、三浦や箱根、湯河原からも来ていただいた。箱根や小田原の方々は会議には行政の方、民間の方全部で40人名位の人に参加いただいた。箱根、小田原の方はすごく積極的であった。自分達で何でもするから、毎週木曜のツアーを、鎌倉から箱根に変えてほしいと言うお話をいただいた。私は、先ほど申し上げたとおり、出身が小田急なので、箱根と言ったら小田急の地域で、箱根登山、ロープウェイ、ケーブルカー、海賊船、ここを持っているのが小田急電鉄グループになるので、小田急とも話をし、ベース対応のベース専用のトライアングルの乗り物フリーパスでも作ろうかと言う話も出ている。すごく積極的にベースを受け入れたいと言っている。

ケーススタディとしてアメリカを使って皆さんにご説明申し上げたいと思う。この中でアメリカに行かれたことがある方、旅行されたことがある方、また、住まれていた方どの位いらっしゃるか。アメリカの印象ってどうか。(広い)国土は、日本の25倍ある。人口は、日

本の約2倍。日本の国は、アメリカのカリフォルニア州と大きさは一緒位だ。言語は英語。ただし、特に東海岸の上、カナダとの国境の方は、フランス語が公用語として通じている。カリフォルニアの下とかテキサスは、メキシコに近いのでスペイン語を話す人が非常に多い。何が言いたいかというと、自分達のイメージだと、アメリカは東海岸の摩天楼だとか、とても高いビルディング、または西海岸の燦々と照り出す太陽などのイメージがあると思うが、アメリカ人は、今まで人生の中で海外に行ったことがない、自分の住んでいる市から出たことがない人がほとんどだ。町のなかには、鉄道が走ってない、バスも走ってない、唯一公共の乗り物としてあるのは、映画とかで見る黄色のスクールバスということもある。今日も横須賀から鎌倉まで横須賀線に乗って来たが、皆大はしゃぎなので遊園地のジェットコースターに乗るような感覚だ。アメリカ食と言えば何かというと、ハンバーガーとかボリュームがあるが味は余りおいしくないというイメージか。アメリカで、まず理解しなくてはならないのが人種だ。白人の比率が75%だが、その他にもアフリカ系アメリカ人、アジア系がいるが、例えば日本人だと幼稚園で人の顔を書きましようと言うと、肌色のクレヨンがあればいいと思うが、基地のなかの幼稚園は、一色のクレヨンでは書けないので24色のクレヨンがどこでも用意されている。昨年のユニクロのCMを例に出すと、出演している人は、今までのCMと違って世界各国の人々を使っている。これだけ人種がいることを分かっていたらいい。アメリカ人の国民性としては、一般的にチャレンジ精神が強く、どこの場所でもはっきりと自分の意見を言う。人種が違うということは、考え方も違う、バックグラウンドも違うので話さないと分からない。日本人とアメリカ人を比べると、アメリカ人は、自分の意見は恥ずかしがらないで話す。日本人は、農耕民族であったことから、みんなと同調して暮らしてきたので、日本人はどこに行っても討論が弱い。宗教的な物も含んでいると思う。

アメリカ人の全体としての印象は、日本への関心は非常に高いことだ。日本企業が多く進出しているとか、野茂選手を初め日本人メジャー選手の活躍、またはテレビの「料理の鉄人」だとか、テレビ番組の「SASUKE」が現地で放映されているので、すごく日本を身近に感じていただいている。近頃の若者は、アニメがすごく好きなので、日本に来たら最初にどこに行きたいのと聞くと、秋葉原のメイドカフェに行きたいと言う。

毎週来る100人以上の軍人は、横須賀の米海軍に帰属しているわけだが、全部で約3万人いる。横須賀基地は広く、東京ドームの52倍だ。車で回ると20分位かかる。横須賀基地には、2008年に配備されたジョージ・ワシントンをはじめ11隻の船を持っていて、第7艦隊の旗艦船はブルーリッチとなる。先ほど申し上げたとおり、東京ドームの52倍の広さの中に、レストランが11、図書館、二つの映画館、テニスコート、ボーリング場、野球場など何でもある。基地の中にはバス、タクシーも走っている。幼稚園、小学校、中学校、高校、大学は二つある。また多彩なる宗教を扱わなくてはいけないので、教会が一つ、13の宗教のサービス受ける事ができる。毎年来る新任研修者は、毎年やらなくてはいけないこと、毎週やらなくてはいけないことがある。軍人、軍属と一口で言っても経験豊かな将校から海外に赴任するのが初めての者もいる。軍人、軍属でも一括りにできない。

私達がやっているプログラムを簡単に説明させていただくと、まずは日本の文化や宗教、歴史を話し、また日本語で最低でも自分の自己紹介ができるくらいの日本語を覚えなさいと話をさせていただいている。文化の違い、お辞儀はどの様にしていくのか。日本人からプレゼントを貰った場合どのようにするのか。日本人は開けないが彼らは開けて中身を確認してありがとうと挨拶をするので開けてしまう。それを日本人の前ではいけないとか。なぜ日本人の多くの方がマスクをしているかについて、風邪をひいているとかアレルギーがあるからと言っている。これは良く聞かれる質問だが、彼らにとって不自然のようだ。レストランに行った場合や、日本の家庭に招待された場合には、ご飯の器の中にお箸を立ててはいけないとか、渡し箸はいけないなども話している。その他に、道端ではタバコを吸ってはいけない、携帯電話は、電車の中では使ってはいけないなども話す。彼らは刺青をしているが、それは戦地で万が一亡くなった場合、唯一身元確認ができるのがタトゥーなので、彼らの刺青は日本のファッションとは意味が違う。ただ、海水浴やプールなどはやはり入れないので、このような所に行く時にはTシャツを着て行くとか、日本に来て外に住む場合は、ゴミの分

別する、家に入る時には、アメリカ人は靴のまま入るが、必ず家に入る時は靴を脱ぐとか、お風呂の中では、泡の石鹸はつかってはいけない、トイレでビックリするのがなぜシートが温かいの、気持ち悪いとか、何でシャワーが出てくるのか、そこから始まり、和式トイレの使い方が難しくて実演をしながらどうやってやるのかを説明する。あとは日々の生活として、日本でどの生活をどのようにして楽しんでいただくか、電車の乗り方だと、特に京浜急行は、快速や普通などの乗り方や女性専用車両など。また、日本のお金や日本食の紹介などをしながら、4日目でやっと鎌倉に来る。鎌倉への行き方を電車で説明しながら、再度鎌倉に着いてからブリーフをする。5日目に遠足でどのように感じたかという事や日本で他の場所にどのように行ったら楽しめるかなどを話し合いながら5日間のクラスが終わる。ベースの関係者が入りやすい飲食施設または飲食関係の方々、メニューをどうやって作ったらいいか、何をを用意したらいいのかについては、アメリカ人が好んで食べる食べ物として、お寿司や焼肉、ラーメン、一般的に照り焼き系がアメリカでもはやっているのが好きだ。レストランであまりやってほしくないことは、外のサンプルケースの中の焼き魚で、顔が付いて目があるもの。彼らは焼き魚を食べない。目があると睨まれてその店には入らないことが多いので少し考えていただきたい。また、納豆は食べられないのが10人中10人だ。

私達の軍人、軍属は、一見の観光客ではない。任期は2から3年だ。彼らは、シングルまたは家族で来ている人もいる。行ってみたい所はあるかと聞くと、公園やいちご狩り、みかん狩り、三崎、磯子のフィッシュマーケットなどに興味があったりする。食べてみたい物も、日本酒を飲みたいとか、日本人と変わらない。ただ、全体的な要望として、全部英語にさせていただくことはないが、商売として考えた場合、何らかの企業努力をしていただきたいと思う。簡単な英語のメニューで結構なので、写真を取り入れたりしていただきたいと思う。横須賀商工会議では、簡単な英会話集を作っている。それぞれの会員達に英会話集を配って、1ヶ月に1回ぐらい英会話の練習をしている。それによって本当のおもてなしが伝わってくるのではないかと思う。鎌倉は、レストランを探すのに非常に苦労する。私はここが地元なので、何軒か知っているお店があるので、個人的な関係で、例えば鎌倉駅西口の御成通りのラーメン屋。この店の方は、昔から知っているのが普段11時30分オープンだが、ご協力していただいて毎週木曜日は、私達が到着したらすぐ行けるように11時からオープンしていただいている。今日も22人行った。一人が約1,500円使う。0から生まれるお金だ。また、よく行くお店は駅近くの焼肉屋だ。この店も自分自身が家内と昼に行ったら閑古鳥が鳴いていた。店長と話をし、このようなプログラムを行っていると話したら、ご協力していただき、ベーススペシャルのメニューを作っていただいた。毎週50人ランチに行く。ご飯は980円。ここの焼肉屋は、普段昼は閉められている。でも木曜日は開けていただいている。それは、自分達のためにだ。この頃やっと気づいてくれたのか、いつも三角公園で集合した後、レストランを紹介するため、小町通りに入ってお寿司屋の前でブリーフしていたら、前はお寿司屋も私達に興味を持ってなかったが、この頃100円のクーポン券をいただいたり、お寿司屋の向かいのとんかつ屋にもご挨拶に行ったが、自分が挨拶行く前に寿司屋の前でアメリカ人がいるのを見られていたのか、もう翌週には英語のメニューが外に出ていた。自分たちが頼む前に今日のランチの英語表記と写真が出ていた。本当に失礼な言い方になるが、少しでも何か受け入れていただく姿勢があれば一緒に皆さんとやって行きたいと思っている。2008年からこのプログラムで鎌倉に来ているが、商工会議所さんにもご挨拶にいった。もちろん観光協会さんにも挨拶に行った。市役所、鎌倉警察署にもこう言う事をやりますのでとご挨拶に行った。ただ、お好きにどうぞと言うような態度で非常に淋しかった。自分は、もう少し何らかの協力体制をしていただけるのかなと思っていたが、全然なく、なおかつ飲食店には拒否されてしまう。なぜそのようなことをするのかと聞くと、うちは外国人はいらないからと私も3、4回言われた。今後も鎌倉に年間5千人連れて来て鎌倉を楽しんでいただきたい。自分も鎌倉大好きなのでそう思う。お願いしたいのは、インフラしかり、ソフトの面でのおもてなしを考えていただきたいということ。そうすれば、商業の活性化は当然だが、おもてなしに対する向上にもつながる。サービス産業に携わっている方は、その辺をもう一度認識していただきたい。外国人やアメリカ人がどうこうと言う事では

なく、積極的に気持ち良くご飯が食べてられて、サービスを提供していただければ、この上ない喜びだ。本当に生意気な事を申し上げたが、今まで私が4年以上このプログラムを鎌倉でやってきた感想を述べさせていただいた。今後もいいお付き合いをさせていただきたいと思う。私達ができる事は、何でもさせていただくので、例えばメニューをどのようにしたらよいか、メニューを英語にするとか、このような部分を含めて今後もお付き合いをいただければと思う。

会員)

お寺など宗教施設に対する彼らの意識はどうか。

青木氏

先ほど申し上げたとおり、年間5,000人いる中には、高校を卒業したばかりの者や70歳位の者もいる。大学院まで出ている者達などは、日本の事に詳しくたり、宗教に対して興味を持っている。観光協会を通じて建長寺で座禅ツアーなども開催している。体験した者の感想としては、心が洗われたと言っている。

会員)

横須賀基地周辺のお寺にも英語のパンフレットなどが用意されているのか。

青木氏

必ずしも用意されているものではない。自分達が旗を振らないといけないと思う。キリスト教の教会ですることと同様で、鶴岡八幡宮を訪れた時にまずすることは、手水で手を洗う。左手を洗って、右手を洗ってということをしなければ神様に会う前に失礼だということなどを説明している。

会員)

ベースのなかでは、どのような情報端末が使われているか。

青木氏

携帯電話は、国内の携帯電話会社を使っている。ただ、日本の携帯電話の料金は高いので、スカイプなどを利用して本国の家族や友人と連絡を取っているようだ。スマートフォンも使用しているので、フェイスブックも活用している。

会員)

現在、外国語のマップを作成しているが何かアドバイスいただきたい。

青木氏

日本人でもバスを利用するのは不便なので、外国語マップには、バスの情報ではなくてできれば違う情報などを掲載していただきたい。また、よく寺社をたくさん掲載しているが、外国人は主なところしか行かない。すべてを掲載する必要はないのではないか。

会員)

事業者の方々に英語のメニューの作り方などを商工会議所で講習会を開催している。今後も講習会を続けていきたい。外国人だと宗教的に何が食べられないという問題もあるので、店頭で材料などが記載してあると店に入りやすい。このような説明は、講習会でしているが、このような機会を増やして、みなさんに参加していただけるようにしていきたい。

青木氏

次回は、商工会議所のメンバーの方を集めていただいて、お呼びいただければ自分たちの経



験からどのようなメニューが好まれるかなどをお話させていただきたい。

会員)

9・11以降基地への入場が厳しくなり、パスポートを持っていなければ入れなくなった。以前は、基地に勤めている方が一緒であれば、基地に入れてレストランで食事をしたりした。その後緩和されたか。

青木氏

基地は、基本的には日本人が入れるところではない。私たちも基地のパスを持っているが、パスが使えるのは、自宅から基地までだ。あくまでも基地内の施設は、軍人軍属のみが利用するためのものになる。基地としては、地域と交流するために、8月の神輿パレードとか4月の桜まつりなどにみなさんに基地に来ていただいている。このような機会を利用していただくことになる。

## ii インバウンド振興関連事業について 事務局)

それでは、お手元の資料5「インバウンド振興関連事業について」をご覧ください。

まず、外国人受入水準状況調査結果について。4月に開催した当協議会において、本年度鎌倉市で実施する訪日外国人受入環境整備事業に先立って行う調査についてのお願いをさせていただいた。そして、年度当初に、市内の宿泊事業者様、商業施設様、観光・娯楽施設様、飲食施設様に質問票を送付させていただいた。それぞれのセクターから10から20の事業者様にご返答をいただいた。

調査項目だが、外国語でWebサイトを作成しているか、施設名を外国語表示しているか、外国語によるコミュニケーションが可能かといったところをお聞きした。その結果が以下のとおりだ。

全部で55事業者様からのご回答をいただいたところだが、これらの調査項目をすべて満たしていたのは、宿泊施設の1軒のみであった。確かに、全ての項目を満たすことは難しいかとは思いますが、外部からは、国際観光都市であるとみなされている鎌倉としては残念な結果であったことも確かだ。

次に平成24年度鎌倉市訪日外国人受入環境整備事業について。先ほどの調査や外国人観光客のニーズから、二つの課題を見出した。一つは市で作成している外国人向けマップがわかりにくいこと、もう一つはバスの利用がしづらいということだ。そのため、本年度は外国人向けマップの改善及び外国人によるバスの利活用の促進を行いたいと考えている。

外国人向けマップについては、より正確性の高い地図とし、できれば旅行者が必要とする情報である飲食店、宿泊施設等の情報も盛り込みたいと思っている。外国人旅行者の受入ができる施設に関しては積極的に取り上げたいと考えているので、皆様のご協力をお願いしたい。

次にバスの利用についてだが、外国人が使いやすいバスとするために、路線の色分けや停留所に番号をふってわかり易くする、いわゆるナンバリングを検討していきたいと考えている。関係の事業者様には大変ご面倒をおかけすることとなるが、ご協力をよろしくお願いしたい。

最後のシートは、市が行っているインバウンドのプロモーション事業だ。主なものを紹介する。まずは、海外旅行博への出展だが、県の実施する事業と協働して、海外で開催される旅行博等に出席し、PRを行うとともに旅行商品の造成を働きかけを行う。

左下のトラベルマートについては、これは海外からのバイヤーさんと商談を行うことにより、鎌倉市への観光旅行を誘致するというものだ。

右下は、先ほどお話をいただいた青木さんが所属する横須賀米海軍基地に出向いて、ブースを設けて、関係者に対し鎌倉のPRをしたものである。皆さん、鎌倉の名前は知っているが、どのようにしたら行けるのかわからない方もいた。列車に乗って20分だというと、そんなに近いのかと驚かれることもあったので、このような方々にお越しいただけるように情報を提供していくことも必要だと考える。

いずれの事業についても、市や観光協会のみが出展するよりも、直接的にお客様をお迎えする飲食店、宿泊施設、観光施設の方にご参画いただくことにより、直接海外からの旅行を企画される事業者の方と商談を行うことができるため効果が高まると思っている。是非このような機会を活用いただきたい。

## (2) 情報交換 会員)

世界遺産登録は、観光のためにやっているとは思っていない。ただ、国際観光都市というあり方は、観光基本計画にもあるし、市も取り組んでいかなければならない課題であるし、世界遺産登録推進協議会としても取り組まなくてはならない。結論から言うと、青木氏から外国人観光客の受け入れに関するご提案を伺ったが、現在の市内における具体的な状況が分からない。世界遺産登録推進協議会も含めて、市や観光協会、商工会議所、商店街連合会、飲食業組合、旅館組合、仏教会、警察など全員とは言わないがこちらにいらっしゃる。世界遺産登録は、早くても来年の夏になるが、登録される、されないにかかわらず整備が大事だ。ハードの面は、みなさんをお願いすることも多いが、ソフトの面で市民も協力できる部分は、この協議会のなかでできるのではないかと思う。世界遺産登録推進協議会で作成しているマップも3月にはできる。鎌倉に来た外国の方々に対し、最低英語で構わないが、英語の簡単なガイドブックあるいはマップ、お店の表示、案内、交通案内・標識の対応ができないだろうかと考えている。お話しにあったお店のメニューなどは、簡単は英語の表示があれば何が食べられる、何が買えるなどが分かる。この前政府から派遣されたベトナムの方を案内したが、私の話の一つとしては、元が攻めてきたとき撃退した国は、日本とベトナムだと話したらびっくりしていた。あの撃退がなければ今の日本はないしベトナムもない。国際観光都市として提携しましょうといったら拍手された。これが世界遺産だと思う。外国の方は、鎌倉の歴史も背景も知らない。元寇を撃退した武士がいて、あの時の武士の都が鎌倉だと言うと初めて鎌倉を理解してもらえる。仏教の精神も同じ。世界遺産をものとして捉えるのもよいが、心として伝えなくてはいけない。

この推進協議会で観光客災害時対策部会ができたが、国際観光都市を協議するチームを作れないか。呼びかけはこの協議会全体からとしたい。世界遺産の関係で100近くの外国へ行った。言葉の通じない国が圧倒的に多いが、外国語を多少勉強したら、何を見たい、食べたい、行きたいくらいだったら現地の人と交流できる。日本人もそれでいいと思う。ちょっとしたマップ、ガイドブックがあればいい。以前の本部会議における部会では、お店には、ちょっとした指さし会話集などがあればいいと提案した。市民がそう言う対応ができればいい。世界遺産に登録されたら日本人観光客はあまり増えないと思うが、外国人観光客は確実に増える。しかもそれは鎌倉の魅力を感じたくて来る方々であり、また訪れたいと思う外国の方だ。それは世界遺産が素晴らしいということではなく、そこにいる市民が快く迎え入れてくれたと感じてもらいたいことだ。それが、鎌倉市民に最も足りないことと思う。

国際観光都市として、何を取り入れるかその情報交換だけでも始めたい。このような情報交換する場を作っていただきたい。

## 市民活動部長)

只今のご提案については、部会を設置するような形で検討させていただきたい。

## 会員)

観光協会から報告させていただく。事業としては、例年どおりの春の鎌倉まつりと、今年から花火大会は、観光協会を中心に実行委員会を組織しまして開催した。また薪能も2日間雨に降られず開催することができた。特に今年の花火は、業者が代わり、内容も充実したことと、一般の方から花火サポーターを募集するなどの取り組みが、大変好評で、今年の花火大会は非常によかったと評価をいただいた。ここにお集まりの皆様、実行委員会

に参画いただいた皆様にお礼申し上げます。また、観光協会のホームページが新しくなり、会員のコーナーができて、各会員の情報を発信できるようになったので、大いに活用していただきたい。

会員)

先ほどホスピタリティーの話題になったので、商工会議所として説明させていただきたい。商工会議所の理念として最初にくるものが、ホスピタリティーマインドがあり、平成18年から、ホスピタリティーの推進事業を進めている。今年は、これまでホスピタリティーの講習会を開催して、ホスピタリティーとはどのようなものか、何をしなくてはならないかということについていろんな講習会を開催した。今年は、ホスピタリティーコンシェルジュ養成講座を開催して、講習会と最後にレポートを出していただいた。各地域にホスピタリティーコンシェルジュを増やして行って、点から面に広げていきたいと既に講習会が始まっているところだ。今後このような方々が、リーダーとしておもてなしの心を広げてもらいたいと考えている。

会員)

みどりの会市役所前にある花壇を提供しているが、維持していく予算が厳しい。なにかよい方法があるかご意見を伺いたい。

市民活動部長

すぐに結論は出ないと思うが、皆さんの方でよい知恵があればご連絡いただきたい。

閉会