

平成20年度「鳥取市政懇話会」
第1回観光資源の魅力アップにより観光客の大幅増加部会
会 議 要 旨

日時：平成20年5月19日（月）
午後1時30分～3時30分
場所：鳥取市役所本庁舎
本庁舎6階全員協議会室

出席者

【委員】宇津原恵美委員、水根富士雄委員、山崎祥次委員、山本朝子委員、山本大順委員
【鳥取市】竹内市長、羽場鳥取・因幡の祭典推進局長、掘田経済観光部次長
【事務局】松本

テーマ

「おもてなし」

1. 開 会

2. 協議

(1) 「おもてなし」に関する市の取り組み

以下の配布資料の説明に加え、市の観光に関する取り組みの中で、特に「おもてなし」に関する説明がありました。

<配布資料一覧>

- ①鳥取観光大学開催要綱、②鳥取観光マイスター 1期生へのアンケート結果
- ③鳥取・因幡観光案内処の募集、④鳥取・因幡観光案内処一覧
- ⑤ガイド組織一覧（東部地域）、⑥観光ガイド連携新聞記事
- ⑦2009 鳥取・因幡の祭典に関する活動状況及び予定、⑧祭典かわら版
- ⑨外国人へのおもてなしについて（山本部長質問への回答）
- ⑩観光入込客数（平成17～19年月別鳥取砂丘入込客数、ゴールデンウィーク砂丘観光入込客数など）

羽場局長：「おもてなし」に関する市の取り組みとしては、特に、2009 鳥取・因幡の祭典に向けて、観光案内処の充実、祭典かわら版の発行など、観光産業関係者に限らず、市民への「おもてなし」体制を強化している。観光案内処は、ホテル、観光施設以外の商店、コンビニなどの参加しており、約8割が自発的な応募となっている。また、「祭典かわら版」では、「おもてなし」につながることで、地域でボランティアガイドの活動をしている方の情報を掲載しており、ボランティア活動への興味、関心を高め、市民がボランティア活動に参加するき

っかけづくりになると考えている。また、人づくりとして、祭典のサポーターを募集している。環境大学や鳥取大学に市外出身学生が地元に戻って PR する、口コミなど、草の根的な取り組みでサポーターの輪を広げていきたい。

堀田次長：砂の美術館の入館者数が 6 万人を超え、砂丘の観光入込客数も増加している。

「観光大学」については、タクシー、ホテルなどの観光事業者のみならず、一般市民が参加されている。

山本大順委員：観光事業者以外のマイスターや観光案内処が増えている。また、観光案内処の対応についても、フォローがされている。以前、県が同様の取り組みをしたが、対応についてのフォロー、やり方の説明ができてなかった。観光ガイドの連携、かわら版の発行など、一般市民へのおもてなし体制が着実に進んでいる、すそ野が広がる。

(2) 市長あいさつ

市では、2009 鳥取・因幡の祭典に向けて、事前の PR をしている。こうした長期的な PR 活動、スケールでの取り組みは初めてのことです。高速道路の整備を契機に、観光のみならず、地域経済の振興、地域の再認識を図る。しかし、地域への浸透には、まだまだ PR に問題があり、ご指導とともに行動していただきたい。観光は目玉が重要であり、砂丘を核とした取り組みを推進してきた。因幡の祭典もその延長である。砂丘だけでは、通過型であり、観光資源として何かをプラスし、3点セットのようなものを作る。因幡の祭典のガイドブックにも周遊コースが掲載されていますが、みなさまからもご提案いたさきたい。観光案内所を駅に整備予定であるが、年中無休にする、情報提供内容を充実したい。たとえば、6 万人に達成し、順調に来訪者が増えている砂の美術館に来た方からつきょう畑をご案内するといったように。県内外へ情報発信、魅力を PR する。新しい発想で、今は眠っているような観光資源を発掘していきたい。

(3) 意見交換

委員：若い人で鳥取に移り住んでいる方がいる。食材が豊富で、海、山、温泉が身近なところにあって大変満足していると。鳥取には、地元が気づいていない良さがたくさんある。

委員：砂丘に子どもたちが行かなくなっている気がする。たとえば、砂丘を歩くことが大変なら、歩かなくても一望できる観覧車やモノレールを設置しては。今あるリフトを砂丘の中まで延長するとかもおもてなしの向上になるのでは。

堀田次長：国立公園ですので、規制があって構造物の建設は無理。砂丘が展望できる場所としては、ゴルフ場のレストラン、砂の美術館の中の展望台がある。

委員：砂丘のらくがきが問題になっている。風が吹けば消えるが、やはり問題なのか。

堀田次長：風が吹けば砂のらくがきは消えますが、観光客など訪れた人には、その瞬間しか砂丘がみられない。らくがきされた砂丘では、残念。

委員：砂丘は体験型ではなく、砂丘や植物を見るスタイル。市民が実際に知らないのでは、おもてなしもできない。砂丘からの周遊コースとして、池田墓所がいい。

堀田次長：砂丘は、ルールを守って観光してもらうことが必要。砂丘には短時間で見

られるガイドツアーがある。砂丘に来る団体バスは安いツアー。団体対応では、おもてなしが雑になりやすい。個人旅行者のおもてなしを充実していくべき。おもてなしの研修をしても、ガイドとして積極的に活躍する姿勢のない人もいる。個人の資質に関わる部分もある。

委員：ボランティアガイドは無休、無料での活動では。たとえば、勤務体制を見直す、仁風閣には専属のガイドを窓口置くなど。お金がはいる仕組みを。

委員：ガイドの専門性を高める必要がある。学識的な視点でこられる方へのガイド体制の充実が必要。せめて、名所にはいてほしい。

委員：情報発信について、ガイドブックを上手に配布してほしい。パンフレット等はただ置くだけでなく、見てもらえるような工夫を。

委員：砂丘以外の情報発信の充実も。

委員：夜のおもてなしとして、ライトアップなどが考えられるが、バスなどの公共交通機関が不足している。タクシーは高すぎる。いさりび、夕日、砂丘周辺の草花を楽しむ、ホテルがシャトルバスを出せば。

堀田次長：この夏、砂丘周辺の施設を巡る無料シャトルバスが運行する。夜はなく、日中ではあるが。砂丘の草花の情報提としては砂丘探検マップがある。

委員：砂像を壊すのはもったいない。

堀田次長：今、砂像を展示している土地は鳥取市のものではない。維持するのは大変。

委員：おみやげ店の周辺にある自動販売機の設置場所をもう少し、景観に配慮した工夫が必要。

委員：砂の美術館には看板等、案内版がない。駐車場案内、砂丘へつながる道の案内。市外から来た方がわかりやすい表示で。案内は看板でなくても、旗でもいい。砂丘の先のらっきょう畑も見てもらえるような。

委員：案内板については、砂の美術館の展望台のながめがいいため、みんなが写真を撮っているが、「鳥取砂丘」であるとわかるような看板がない。せっかく、写真を撮っても、行った人にしかどこなのかがわからない。

委員：観光の目玉づくりが必要。2009 因幡の祭典が終わったあとに繋がる。ジオパークの取り組みもその一つとなる。

委員：鳥取のオンリーワンを探すのもおもしろい。たとえば、国府町には薬師寺がある。

部会長：今回は、観光施設を実際に巡りながら、議論を深めてもいいですね。砂丘、池田墓所、国府町など。