

論題：山口県の2006年度国際インバウンド観光政策について ～姉妹都市・友好都市交流を活用したモニターツアーとグッドウィル・ガイド研修会を中心に～

(英語タイトル：The Yamaguchi Prefecture's International Inbound Tourism Policies in the 2006 fiscal year)

高嶋 正晴 (産業文化研究所研究員・立命館大学産業社会学部准教授)

目次

1. はじめに
2. 山口県の国際インバウンド観光振興策
 - 1) 山口県観光戦略会議・国際観光部会
 - 2) 国際観光部会の提言文書「国際観光の推進について」
 - 2)－(1) 国および山口県の国際インバウンド観光の現状
 - 2)－(2) 提言の方向性と具体的内容：誘客対策
 - 2)－(3) 提言の方向性と具体的内容：受入環境の整備
3. 中国および韓国の友好交流・姉妹提携を活用した観光交流モニターツアー
4. グッドウィル・ガイド、ボランティア観光ガイド、留学生の観光交流研修会
5. おわりに～今後の課題と展望～

1. はじめに

本研究は、筆者および共同研究者の山本興治教授が2003年度および2004年度の関門地域共同研究会で実施した、韓国・中国からの国際インバウンド観光振興についての共同調査を踏まえての調査研究であり(註1)、2005年度に同テーマで実施した所員共同研究の継続調査研究である。2005年度の成果については、本所報第16号(2006年12月刊行)において、筆者が、「山口県内における国際観光客の受入れについて～現状、政策、展望～」としてすでにとりまとめ、発表している。後続する2006年度の研究目的は、昨年度と同様に、山口県全域を対象として、県および県内自治体や関係団体が、国際インバウンド観光振興に向けてどのような取り組みを行っているか、その政策と現状を把握し、それを踏まえて、今後の展望を考える手がかりを得ることにある。2006年度は、以下にみるように、山口県観光交流課を中心とした国際観光振興の取り組みを中心に据えて、調査を進めた。本稿は、その調査報告として、2006年度の山口県の国際インバウンド観光振興に関する政策および事業に関して、その取り組み内容を紹介・検証し、今後の課題と展望について考察するものとする。

まず、山口県での国際インバウンド観光振興政策の政策についてであるが、端的には、行政主体である国、県、市町村のそれぞれがイニシアティヴを発揮するかたちで発案され、実施されている。国家レベルでは、2010年までに1000万人の外国人観光客の受け入れをめざして(いわゆるテン・ミリオン計画)、大規模な国家予算を投じて、ビジット・ジャパン・キャンペーン(VJC)を展開してきており、2006年には733万人以上もの外国人旅行者を受け入れるに至っている。こうした国策の流れに乗るかたちで、県および市町村の地方レベルにおいても国際インバウンド観光振興政策が企画立案され、実施されてきている。

山口県の県レベルでの国際インバウンド観光振興策には、県庁の商工労働部(現在は地域振興部)観光交流課が中心となって遂行されている。県内の市町村レベルでは、こうした県のイニシアティヴの流れに乗ることが多い。とはいえ、たとえば、下関市のように独自の、姉妹都市である韓国・釜山での国際観光展(BITF: Busan International Travel Fair)にほぼ毎年出展するといった取り組みを実施しているところもある。いずれにしても、県レベルでの国際インバウンド観光振興は、市町村が個別的に对外宣伝してまわるよりも一見して効率的であって、また、県域を範囲とする広域観光の魅力も打ち出しやすいというメリットがある。また、市町村によっては、個別に独自の国際インバウンド観光振興策を展開するほど、人員や財政を割けないところもあるものと思われる。

さて、山口県の2006年度の国際インバウンド観光振興にかかわる主要な政策および事業としては、おおまかには、誘客対策と受入環境の整備に分けられ、おもに次の2つが実施された。1つは、誘客対策として、友好・姉妹協定地域である中国・山東省および韓国・慶尚南道を対象とする団体観光交流モニターツアーの実施(2007年2月上旬)であり、もう1つは、受入環境の整備の観点からの、グッドウィル・ガイド(善意通訳)とボランティア観光ガイド、留学生を交えての観光交流研修会の実施(2006年12月16日、於下関市長府地区および唐戸地区な

ど)である。これらの政策および事業の背景には、山口県の官産学民からなる観光戦略会議・国際観光部会の議論があり、筆者は、その部会長として、これら両事業に関わってきた経緯がある。したがって、以下ではまず、この両事業の背景にある国際観光部会での議論について触れる。次いで、両事業のそれぞれの内容、実施の様子などについて述べ、今後の課題について検討するとともに、更なる国際インバウンド観光振興に向けての展望について考察することとしたい。

2. 山口県の国際インバウンド観光振興策について

1) 山口県観光戦略会議・国際観光部会

山口県の観光政策は、その実施主体は商工労働部観光交流課が中心となっているが、政策の発案については、観光交流課だけでなく、「観光戦略会議」と呼ばれる、山口県の産官学民の観光業関係者や学識・有識者17名からなる機関もまた重要な役割を果たしている（なお、山口県の観光政策全般については先掲の所報第15号掲載拙稿を参照されたい）。この観光戦略会議には、本体会議のほか、2つの部会が設置され、それが「ホスピタリティ部会」と「国際観光部会」である（註2）。

国際観光部会は、県の観光交流課を事務局として2005年4月28日に発足した。部会長を務めた筆者のほか9名の委員が配置され、その構成は以下のとおりである。長門市を拠点に国際交流や外国人客の通訳・ガイドなどの国際交流を実践してきた団体であるNIEC長門国際交流クラブの代表、旅行・観光業界からは株式会社JTB山口支店長、オリエンツフェリー株式会社営業部次長、宇部興産開発株式会社営業部長、社団法人・山口県観光連盟参事、航空・運輸業界からは株式会社JALセールス山口宇部営業所長、全日本空輸株式会社山口宇部支店長、そしてその他関連する法人・団体からは財団法人・山口県国際総合センター貿易課長、山口県中国留学生学友会副会長、である。

国際観光部会では、2005年6月21日、10月6日、2006年1月31日、3月16日の合計4度の部会会議を開催した。これらの会議の中では、山口県観光交流課から国および県の国際観光誘致策について説明を受けるとともに、山口県の国際観光の現状と分析、今後の政策の方向性などについて議論、検討した。そしてその結果を、2006年3月28日に「国際観光について」という提言文書としてとりまとめて発表し、今後の山口県の国際インバウンド観光振興策のあり方を提示した。次節では、この提言文書の内容を紹介し、山口県の国際インバウンド観光振興政策の方向性を明らかにしたい。

2) 国際観光部会の提言文書「国際観光の推進について」(註3)

この文書に示された山口県の国際インバウンド観光政策の方向性の要点は、山口県のインバウンド観光誘致は東アジア、とりわけ友好交流・姉妹交流を積み重ねてきている中国・山東省および韓国・慶尚南道を対象としていくこと、また、その際、広域的な観光連携およびツアー造成可能性を念頭に隣接県などとの連携を図っていくということ、そして、誘客のみならず、受入についても環境整備に努めるということ、これらである。本文書は、「現状」、「課題」、「基本的な方向性」、「観光戦略」、の4章構成となっている。

2)-(1)国および山口県の国際インバウンド観光の現状

「現状」では、国および山口県の取組と外国旅行者の動向が概括されている。まず、国の取組としては、先に触れたデジタル・ジャパン・キャンペーンと、中国・台湾・韓国に対するビザの免除・緩和に触れられている。後者に関して確認しておけば、まず、中国に対しては、2000年から段階的に緩和されてきており、山口県との関連からは、友好交流を長年育み、フェリー航路もある山東省が、2004年9月に天津市、江蘇省、浙江省、遼寧省とともに、訪日団体観光ビザ発給対象地域に加えられたことが重要である。すなわち、これをもって、山東省からの訪日団体旅行が可能となったのである。また、この措置と同時に、中国からの訪日修学旅行生に対してもビザが免除されることとなった。翌年、2005年7月には、訪日団体観光ビザ発給地域が中国全土に拡大され、中国国内のどこからでも訪日団体旅行が可能となった。韓国に対しては、すでにビザ取得の上での訪日個人旅行は可能であったが、2004年6月に訪日修学旅行生に対するビザが免除となり、次いで、2005年3月1日～9月30日の愛知万博開催期間中の短期滞在ビザ免除を経て、2006年3月には短期滞在ビザの免除となった。また、台湾に対しても、韓国と同様、ビザ取得の上での訪日個人旅行が、愛知万博期間中の短期滞在ビザの免除を経て、2005年9月に短期滞在ビザの免除措置が講じられた。これら東アジア諸国のビザの免除・緩和は、ビザの申請

発給の煩瑣な手間や事務的金銭的その他の負担が軽減されることで、訪日観光旅行をよりいっそう容易にする措置であり、まさしく、これまで関係者が長らく待ち望んできたものであった。

山口県の取組としては、「やまぐち未来デザイン21」の第4次実行計画（2004～2007年度）に基づいて、中国・山東省、韓国、台湾をターゲットに国際観光推進の諸施策を実行しているとし、現地での観光展や観光説明会の開催、現地エージェントやマスコミ向けのファムトリップなどの実施やチャーター便の誘致、などがこれまでの実施施策として挙げられている。表1はその主な取組み状況を国ごとに大別して示したものである。

表1 国際インバウンド観光振興に向けての山口県のこれまでの取組状況

対象国	これまでの主な取組状況
中国 (山東省)	・観光説明会や観光展の開催（山東省青島市、済南市で ※山東省と友好協定を結んでいる和歌山県とともに開催したことも） ・中国旅行会社招請ツアーの実施 ・中国山東省のTV局クルーを招聘しての旅行番組の制作および中国での番組放映、ほか
韓国	・「日韓海峡沿岸広域観光協議会」：山口県・福岡県・佐賀県・長崎県・釜山広域市・慶尚南道・全羅南道・済州道の8県市道で設立し、日韓海峡沿岸地域を一体的にPR ・日韓両国で観光説明会の開催や、国際観光展への出展 ・旅行雑誌への観光情報の掲載 ・修学旅行を通じた学校交流の推進をはかるための日韓学校長団の相互招請ツアーの実施、ほか
台湾	・広島空港、福岡空港の国際定期便や、山口宇部空港への国際チャーター便を利用した旅行商品の造成促進のための旅行会社など招請ツアーの実施、ほか
その他	・瀬戸内国際観光テーマ地区推進協議会（広島県、愛媛県、山口県で構成）や中国5県での、中国、韓国、台湾などからの観光客誘致事業を展開。 ・山口県国際観光推進協議会（山口県、関係市町、民間団体で構成）による、グッドウィル・ガイドの資質向上のための研修会などの開催

出所：山口県観光戦略会議・国際観光部会「国際観光の推進について」2007年3月28日記者配布資料より引用、ただし字句や文章を変更・編集した箇所がある。

外国人の訪日旅行については、国際観光推進機構による『訪日外国人旅行者調査（2002-2003）』などの諸データを援用して、都道府県別訪問率、訪問目的、訪日動機の観点から分析が加えられている。都道府県別訪問率で見ると、山口県は全国32位（平成15年度）とのことであり、中国地方では広島県（14位）、岡山県（24位）に次ぐ訪問率となっている。外国人旅行者の訪問目的については、中国では第1に業務（46.2%）、次いで観光休暇（14.3%）、韓国では第1に観光休暇（34.4%）、第2に業務（31.1%）、台湾では第1に観光休暇（62.3%）、次いで業務（22.5%）となっていることが明らかにされた。また、訪日動機については、①日本人の生活の見聞・体験、②リラックス・温泉、③日本食の3つが中国、韓国、台湾のいずれにおいても相対的に上位にランクされていることに着目し、ここに山口県としての誘致のアピール・ポイントを見出している。他方、外国人客の受入体制についても触れられており、とくに、外国人観光案内所（旧「i」案内所、2007年4月よりビジット・ジャパン案内所へ名称変更）が山口県には1箇所しかないことや、グッドウィル・ガイド（善意通訳）の組織化が不十分であることなどが取り上げられている。

2) - (2) 提言の方向性と具体的内容：誘客対策

さて、提言の方向性と具体的内容であるが、すでに述べたように、大まかには誘客対策と、受入環境の整備に分けられる。まず、誘客対策であるが、中国からの修学旅行の誘致、友好協定・姉妹提携などを活用した観光客誘致、隣接県などと連携した観光客誘致、魅力あるモデルコースの提案と県内宿泊を促進する旅行商品の造成支援、メディアや広告・インターネットによる情報発信の充実、国際航路を利用した広域連携的な旅行商品の造成支援、下関港国際ターミナルを活用した情報発信などが提言として挙げられている。

これらの提言から透けて見えてくるのは、いわば不特定多数にアピールする「マス・マーケティング」から脱却して、顧客との関係性に着目する「リレーションシップ・マーケティング」、そして、修学旅行などの特定のニッチ的市場に焦点をあてる「クローズド・マーケット」戦略を重視する姿勢である。

東京・大阪・福岡などの大都市のような大規模集客施設などをもたない地方は、それら大都市と競合するよう

な戦略を取らないのであれば、選択肢としては、いかにそれらの大都市との、また、競合する地方との差別化をはかっていくか、という点が焦点となる。市場のニッチを狙う戦略であるクローズド・マーケット戦略は一見して有効な戦略である。しかし、いかにして、どこに焦点を絞ってクローズドするかが枢要であり、顧客とのこれまでのつながりや関係性を重視するリレーションシップ・マーケティングは、山口県が戦略的に優位性をもつ市場分野や対象を絞っていく上で重要な手がかりとなるものといえる。

2) - (3) 提言の方向性と具体的内容：受入環境の整備

他方、受入環境の整備については、①グッドウィル・ガイドの組織化と活動の場の創出、②宿泊施設の受入体制の整備、③「i」案内所の設置の促進、④外国語標記の観光案内板などの整備促進が挙げられている。以下では、これら①～④の内容をみておく。

①グッドウィル・ガイドの組織化と活動の場の創出について。グッドウィル・ガイドは、たとえば、「街頭、駅、車中等で、言葉上困っている外国人旅行者を見かけたり、外国人旅行者から質問を受けた際に、ボランティア精神に基づき、道案内・交通案内等に関する情報を自発的に無償で提供し、また、外国人旅行者に忘れ物・病気等のトラブルが生じた際にも、無償で積極的に助け」といった活動である（山口県観光交流課のグッドウィル・ガイド募集案内のホームページより（註4））。

グッドウィル・ガイドの募集は、国際観光推進機構が地方自治体の協力を得ながら行っている。国際観光推進機構の編著による『国際観光白書2007年版』や同機構のホームページによると、全国で延べ5万2,609人（2007年3月末現在）のグッドウィル・ガイドがおり、全国で86のグッドウィル・ガイド組織（SGG：Systematized Goodwill Guide）が結成され、4200人が組織化されている（註5）とのことであり、まだまだその組織化は十分ではない。なお、山口県は、2006年10月現在、グッドウィル・ガイドとして709名の登録があるが⑥、その組織化はやはり今後の課題となっている。

グッドウィル・ガイドの普及と組織化は、国レベルにおいても、外国人観光客の受入体制の整備にかかわる重要な課題となっており、そのことは、『国際観光白書2007年版』にみるように、グッドウィル・ガイドは、「外国人旅行者が一人歩きできるための環境づくりに資する」ものとして戦略的に位置づけられていることから推察される。このような認識は、山口県の受入体制の整備においても共通しているといえる（後述）。

②宿泊施設の受入体制の整備。これは、山口県が2005年9月に実施した県内宿泊施設に対するアンケート調査から、宿泊施設での外国語（とくに中国語や韓国語での）の案内表示やパンフレットが充実しておらず、また、フロントの対応も困難であるという状況が判明し、それを受けてのものである。具体的には、接遇研修の実施、施設内での案内表示やパンフレットの作成が挙げられている。

③「i」案内所の設置の促進。「i」案内所（2007年4月より「ビジット・ジャパン案内所」に名称変更となった）は、個人の外国人観光客に対して、国際観光振興機構の外国人総合観光案内所（TIC：Tourist Information Center）と連携して観光案内業務を行う拠点であり、全国に180箇所以上設置されている。山口県には、山口市の新幹線新山口駅構内に1箇所あるのみであるが、たとえば、国際フェリー航路をもつ下関市などにも設置し、かつ、そこではボランティア観光ガイドやグッドウィル・ガイドとの連携をはかるような仕組みをも取り入れることで、外国人観光客への利便性、接遇、ホスピタリティをさらに向上させるという提言である。

④外国語標記の観光案内板などの整備の促進。観光案内板は、いうまでもなく、観光地や施設の基本的情報を伝える重要な手段であることから、外国語（少なくとも英語）表記を整備する。また、施設などにおいても外国語の説明表記の充実をはたらきかける。

これら①～④にみる受入環境の整備にあたってカギとなるのは、グッドウィル・ガイドの活用と連携強化である。たとえば、宿泊施設の受入体制においては外国人観光客への接遇・対応の点でグッドウィル・ガイドとの連携をはかることでその高度化が可能となろうし、また、「i」案内所の設置の促進にあたってはグッドウィル・ガイドと連携することで外国人観光客のニーズにより即したサービスが何であるかを知り、かつ、提供することが可能となろう。また、外国語標記の観光案内板についても、その設置をグッドウィル・ガイドとの連絡をつけやすい場所にしたり、標記内容についてグッドウィル・ガイドの協力を得たりなどして、グッドウィル・ガイドとの連携を念頭においた工夫によって単なる案内板以上のものとなりうる。すなわち、グッドウィル・ガイドをこれら受入体制の整備の要所要所で十全に活用していくことで、個々の環境整備がバラバラではなく、有機的ないしシナジー（相乗）的な効果をうむ可能性が大いにあるものと思われる。

3. 中国および韓国の友好交流・姉妹提携を活用した観光交流モニターツアー

本節では、2007年2月上旬に実施された、山口県と友好関係にある中国・山東省および韓国・慶尚南道からの観光交流プログラム・モニターツアーについて取り上げる。山口県は、山東省とは1982年に友好交流協定を締結して25年、慶尚南道とは1987年に姉妹提携をして20年になる。こうした長年の交流をもとに、この観光交流モニターツアーは、両国から教育関係者や団体関係者などを招聘し、山口県内の市町村および諸団体が取り組んでいる観光交流体験プログラム、たとえば、学校交流や自然環境学習、伝統文化や地域文化などをモニター的に体験してもらうというものであった。

この企画は、前節で触れた「国際観光の推進について」のなかの誘客戦略に関する提言を事業化したものである。すなわち、山口県と交流の深い中国・山東省と韓国・慶尚南道を対象として修学旅行や団体旅行を誘致し、両地域との交流の深化・拡大と、それを契機としての両地域からのさらなる観光客誘致を図るものであった。重要なカギとなったのは、山口県の地域住民との交流という視点から観光地や観光資源、観光施設、自然などを利用して独自の魅力をアピールする観光交流プログラムをつくることであった。

このモニターツアーのために、2006年9月15日、国際観光・交流受入促進検討会（会長は山口県地域振興部理事）が設置され、第1回が開催された。この検討会において、県内市町村による交流プログラムの作成と提案および検討、そして、モニターツアー（すなわち観光・交流モデルコース）の行程の調整が行われることとなった。

この検討会は、先の県・地域振興部理事のほか、以下のようなメンバーから構成されていた。

- ・ 県内の8市町：下関市（国際課・観光振興課）、宇部市（国際課・商工観光課）、山口市（観光課）、萩市（企画課・観光課）、岩国市（観光課）、長門市（商工観光課）、秋芳町（商工観光課）、阿東町（企画課・産業振興課）
- ・ 観光戦略会議国際観光部会から6名：筆者、NIEC長門国際交流クラブ、オリエントフェリー社営業部、JTB社山口支店長、山口県国際総合センター国際部長、中国留学生学友会副会長
- ・ 山東省および慶尚南道の在山口県海外駐在事務所
- ・ 民間から7団体：山口県日中友好協会、山口県日韓親善協会、日本青年会議所中国地区山口ブロック協議会、山口県商工会議所青年部連合会、山口県連合青年団、山口県観光連盟、山口県国際交流協会
- ・ 事務局：山口県の観光交流課、国際課、交通運輸対策室、教育庁教育政策課

第2回検討会は2006年10月25日に開催され、ここで各市町および民間団体から合計34の交流プログラム案が提出された。最終的には26プログラムに整理された。表2は、それらプログラムの概要をまとめたものである。プログラムの大別としては、自然環境学習プログラム（番号1～8）、伝統文化体験プログラム（同9～15）、農業スポーツ交流体験プログラム（同16～19）、学校交流プログラム（同20～25）、その他プログラム（同26）となっている。市町別では、多い順から、下関市が5プログラム（番号1、2、9、19、20）、萩市が4プログラム（同11、12、16、17）、秋芳町が4プログラム（同5、15、23、24）、長門市が3プログラム（同18、21、22、）、阿東町が3プログラム（同6、7、8）、岩国市が2プログラム（同13、14）、宇部市が2プログラム（同3、4）、山口市が1プログラム（同10）、となっている。

表2 県内自治体・団体の交流事業プログラム案

	事業主体	プログラム名および内容	対象者および受け入れ人数	経費	地域住民・学校などの交流の状況や参加者
1	下関市	オープンラボ／海響館：海の謎や生きものたちのしくみについて楽しく学ぶ。	小学生以上。1団 10人～50人。	無料（※入館料は必要）。	市民。
2	下関市	角島での自然環境学習：角島（つのしま自然館）で自然環境の保護の取組などの説明を受け、地元住民などと一緒に貴重植物を観察し、意見交換などを行う。	中学生以上。1団 30人以内。	無料（※入館料は必要）。	市民。
3	宇部市	自然環境学習・野鳥保護：ときわ公園内のときわ湖周辺での野鳥保護団体の案内によるバードウォッチング。石炭鉱業の産業観光。和太鼓体験なども可能。	中学生以上。1団 10人～20人。	ときわ公園駐車料金や湖水ホール使用料など実費。	野鳥保護関係団体会員、ふるさとコンパニオンの会会員。
4	宇部市	自然環境学習：ときわ公園で、石炭鉱業の産業観光および環境学習。大気汚染克服の「宇部方式」について学び、環境関係団体など能登の意見交換も。	中学生以上。1団 10人～50人。	ときわ公園駐車料金や湖水ホール使用料など実費。	環境関係団体会員、ふるさとコンパニオンの会会員。
5	秋芳町	秋吉台・秋芳洞を活用した自然体験学習：秋吉台の自然を観察し、その自然の形成過程や保護の取組について説明。その他、洞窟体験。そば打ち体験も。	小学生以上。1団 10人～40人。	秋吉台観光ディレクター1名につき1,500円／1時間。そば打ち体験は材料費。	別途調整により、対応可能。
6	阿東町	自然環境学習とそば打ち体験：耕作地の保全取組について説明し、地元住民と自然を体験、地産地消について意見交換など。	中学生以上。1団 5人～15人。	1人あたり1,500円。	地元住民が参加。
7	阿東町	りんご狩りと太鼓体験：リンゴ園を題材に、地元の生産農家などと自然保護について意見交換し、りんご収穫体験や、伝統芸能である和太鼓と一緒に演奏。	中学生以上。1団 5人～40人。	入園料420円程度。	地元住民が参加。
8	阿東町	自然環境学習と太鼓体験：船方総合農場での循環型環境保護に取り組む従業員とともに体験学習や、自然保護について意見交換など。住民と一緒に和太鼓の演奏体験も。	小学生以上。バター作り1団体2人～200人、シャベット作り1団体30人、ソーセージ作り5人～100人、乳搾り～100人。	バター作り1人500円、シャベット作り1人400円、ソーセージ作り1,000～1,300円、乳搾り1グループ16,000円。	農場従業員などが参加。
9	下関市	平家踊り体験：下関の伝統芸能である平家踊りを演奏、三味線、太鼓、音頭、踊りを体験。平家踊りについても学習する。	小学生以上。1団 10人～50人。	無料。	平家踊り保存会会員。
10	山口市	大内塗の箸作り体験：上塗りの終わった箸の一部分に漆、大内氏家紋の菱形の金箔を塗り、錫粉を蒔いて、完成させる。	小学生以上。1団 1人～60人。	840円+送料。	市民。
11	萩市	萩焼体験（絵付け）：地元スタッフの指導の下、萩焼の絵付けを体験し、伝統文化に触れる。	大人～子ども。1名～40名程度。	1,000円程度。	要相談。

12	萩市	萩ガラス体験(吹きガラス体験):150年の歴史を持つ萩ガラスの魅力とつくる楽しさを体験し、萩のガラス文化を知る。	大人～子ども。1団10人～50人。	3,150円。	要相談。
13	岩国市	岩国寿司づくり体験:郷土料理の岩国寿司づくりを体験し、岩国の食文化を学ぶ。着物体験のセットも可能。	小学生以上。1団5人～20人。	700円～1,000円。	郷土料理伝承や国際交流を目的としたまちづくり団体「じゃげな会」との交流が可能。
14	岩国市	大正ロマン着物体験:大正時代の着物を着て、錦帯橋や城下町を散策。岩国寿司作り体験とのセットも可能。	中学生以上。1時間で8人～12人受入可能。	3,000円～4,000円。	着物を着て練り歩くイベントがあれば参加可能。
15	秋芳町	伝統芸能交流大会:相互の伝統芸能(秋芳町は和太鼓)を披露して国際交流、理解を深める。	小・中・高生、一般で伝統芸能関連団体。～60名。	1,000円(茶菓、文書代)。	町民に交流参加を呼びかけ。
16	萩市	農山村体験:平蔵台や千石台をはじめとする美しい農村風景が残っている地域で、人々との交流を通じて農業を学ぶ。わらび摘、芋ほり、大根収穫、稲作作付、乳牛搾乳、そば打ち、豆腐作り、寒餅作りなどが体験可能。	大人から子どもまで。	体験プログラムによって異なる。	記載なし。
17	萩市	見島ダイビング:本土萩市より北西44kmにある山口県最北端の島でのダイビング体験。	小中学校以上。1人のインストラクターにつき2名。	15,750円。	要相談。
18	長門市	油谷湾シーカヤック体験:初心者のための半日体験ツーリングコース。その他グループ体験も。	小学4年以上。半日体験コース10名、他コース30名程。	半日体験は5,500円。	各種体験交流受け入れあり。
19	下関市立大学	ロッククライミング、日本文化、武道体験:ロッククライミング体験、本学留学生などによる日本舞踊、茶道、華道、武道の紹介および体験。学生食堂の利用も可能。	青少年(ただしロッククライミングについては多少の制限あり)。1団10人～30人。	原則無料。ただし学生食堂は実費。	本学の大学生(日本人、留学生)、教員、職員が参加
20	下関市	小中高生との学校交流:スポーツや音楽などの部活を通じての国際学校交流。	小学生以上。1団50人(要相談)。	無料。	学生。
21	長門市	山口県日置農業高等学校体験交流:学校施設を利用したパン作り体験、家畜とのふれあい体験、農作業体験など。	小学生～一般。1団10人～50人程度。	パン作り経費1人500円。	体験内容によって各種体験交流の受け入れあり。
22	長門市	山口県立水産高等学校体験交流:学校施設を利用した体験交流の実施。カッター・水上バイク体験、航海船乗船体験、水産加工品(ウインナー)製造体験、同高での<海の運動会>水高レガッタへの参加(9月上旬)。	中学3年生～高校生。10人～50人程度。	水産加工品材料費1人500円+燃料費など必要経費。	体験交流の実績あり。
23	秋芳町・秋吉小学校	伝統文化の交流と日本の伝統的な遊び体験学習:本校児童による和太鼓演奏の鑑賞と演奏体験。竹馬、駒、お手玉、折り紙、凧揚げ、竹とんぼ等を本校児童と体験、交流。	小学生以上。1団10人～40人。	無料。	本校児童、保護者、地域住民。

24	秋芳町・秋芳南中学校	中学校の生徒間交流：授業参観、相互の学校紹介、人間関係作りの活動についてや、学校行事についての意見交換会などの交流活動を通じて、相互理解を深める。	中学生、1団1人～60人。	無料。	生徒。
25	山口県日中交流協会	中国山東省の小中高生訪日団の受入・交流：中学校の訪問、山口県のスポーツ交流村でのヨット体験学習、卓球大会などのスポーツ交流などを通じて日中交流を図る。	中学生以上、1団50人～70人（中国の学生30、40人と日本人学生）	1,500円。	日本の中高生、協会会員、子供会団体、施設インストラクター。
26	オリエントフェリー	船上交流：操舵室見学会、簡単な日本語講座と訪問先でのワンポイントレッスン、水餃子料理教習会、カラオケ大会、卓球大会、麻雀大会や囲碁・将棋・中国将棋大会など。その他各種講座、セミナー。	小学4年生以上。1団体300名。	無料（ただし、水餃子料理教習会は除く）。	記載なし。

出所：山口県『山口県交流体験プログラム』（2007年3月作成）より筆者が引用・作成。

観光交流プログラム・モニターツアーは2007年2月上旬に実施された。中国・山東省からの青年団（6名）と教育関係（7名）の2コースが2月4日～10日（県内5泊）の日程で、また、韓国・慶尚南道からの青少年関係（7名）と団体関係（5名）の2コースが2月6日～11日の日程（県内4泊ないし2泊）で実施された。

山東省の青年団向けコースのメンバーには、山東省の人民政府外事弁公室のほか青年連合会などの者が含まれ、内容的には、青年団どうしの交流や技術の交流が主となっている。また、学校関係コースのメンバーには、山東省教育庁外事処、青島大学旅游学院、山東省実験中学、山東師範大学附中、山東省青年管理幹部学院などからの者が含まれ、修学旅行に適したプログラムを体験した。それぞれの行程の内容は表3にみるとおりである。

表3 中国山東省訪問団の主要視察地（※（ ）内は表2のプログラム番号に対応）

日程	青年団コース主要視察地	教育関係コース主要視察地
2月4日 長門市泊	山東省→福岡空港→山口県	山東省→福岡空港→山口県
5日 下関市泊	・角島自然環境学習（2） ・海響館オープンラボ（1） ・山口県商工会議所青年部連合会訪問	・水産高校訪問（22） ・角島自然環境学習（2） ・海響館オープンラボ（1）
6日 宇部市泊	・日本青年会議所中国地区山口ブロック協議会訪問 ・宇部興産 ・宇部環境学習（3、4）	・秋芳南中学訪問（24） ・秋吉台自然環境学習（5）など ・宇部環境学習（3、4）など
7日 萩市泊	・ちくわづくり体験 ・萩博物館・萩焼体験（11）など	・長門高校訪問 ・萩博物館・萩焼体験（11）など
8日 山口市泊	・山口県連合青年団訪問 ・県庁での意見交換会	・船方農場（8） ・県庁での意見交換会
9日 船中泊	・大内塗体験見学（10） 下関港→山東省へ	・山口高校訪問 下関港→山東省へ
10日	山東省着	山東省着

出所：山口県地域振興課・国際課作成の2007年2月1日記者配布資料「山東省・慶尚南道からの来県について」より引用・加工。山口県観光交流課の内部資料も参照。

他方、韓国・慶尚南道からの訪問団であるが、青少年関係向けコースのメンバーには、韓国青少年中央連盟、韓国青少年慶南連盟、韓国青少年中央連盟、徳山高等学校からの者と観光業者2社が含まれ、内容的には、修学旅行向けの体験交流プログラムが中心のコース設定となっている。また、団体関係コースのメンバーには、慶尚南道の体育青少年課および陸上連盟、そして、韓国不遇青少年善導会からの者が含まれ、県内2泊3日の短期ながらもスポーツ交流および福祉交流に適したプログラムを体験した。それぞれの行程内容は表4にみるとおりである。

表4 韓国・慶尚南道訪問団の主要視察地（※（ ）内は表2のプログラム番号に対応）

日程	青少年関係コース主要視察地	団体関係コース主要視察地
2月6日	(釜山→福岡空港→山口県) ・海響館オープンラボ(1) ・朝鮮通信使碑 下関市泊	
7日	・秋吉小学校訪問(23) ・秋吉台自然環境学習(5)など ・長門高校訪問 ・ちくわづくり体験 長門市泊	
8日	・萩博物館・萩焼体験(11)など ・船方農場(8) 岩国市泊	釜山→福岡空港→山口県 ・下関大平学園訪問 ・下関運動公園 下関市泊
9日 山口市泊	・岩国寿司体験(13) ・県庁での意見交換会	・清光園訪問 ・きららドーム ・県庁での意見交換会
10日 船中泊	・角島自然環境学習(2) ・長府城下町・グリーンモール 下関港→釜山へ	・秋吉台自然環境学習(5)など ・海響館オープンラボ(1) 下関港→釜山へ
11日	釜山着	釜山着

出所：表3と同じ。

これら一連のモニターツアーのなかで、意見交換会が開催され、中国・韓国の両訪問団から交流プログラムについて感想や意見などが寄せられた。まず、概して、体験プログラムはそれなりに評価されたようである。中国側では、宇部や秋吉台での環境学習に関して教育効果が高いとの評価があった。また、韓国側では、船方農場の循環型農業についても評価が高かった。中国側からは、青年団交流としては、ボランティアや企業経営などといった多様な交流のあり方が追求されてよいのではないかという興味深い意見があった。韓国側からは、ホームステイの可能性や、体験コストの負担などについての質問が出された。これらは今後の検討課題となるように思われる。なお、筆者もこの意見交換会の場にいたが、議論を聞いていて感じたのは、中国側にせよ韓国側にせよ、日本や山口県についての情報を十分に持っているわけではなく、学校であれ、旅館であれ、施設であれ、受け入れる側はそうした事情を念頭において適切かつきめ細やかな対応ができるのが望ましいということである。また、筆者はその意見交換会の場でいくつかの提言を述べたが、それらを含めて、以下のような点などは、今後の交流内容の高度化を期すものとして、さらに検討されて良いように思われる。

- ・青年団交流として、企業経営のみならず、起業やコミュニティ・ビジネスなどについても相互交流を検討する。
- ・大学間の交流を拡大し、また、相互の国の留学生を今後の教育交流のサポーターにする。
- ・学校交流では一緒に萩焼を作って交換するなど、手作りのものづくり体験を活かすとともに、作ったものが交流の証、思い出の品ともなるようにする。
- ・自然学習、たとえば、里山などの日本独自の自然の保全の仕方を学ぶ。
- ・学校交流では、授業見学にとどまらず、たとえば、一緒に百マス計算をやってみるなど一緒に授業を受けられるような工夫をする。
- ・「黄海」などをテーマに共同発表会をする、あるいは自分たちの学校や町、文化などを紹介しあったりする。

ともあれ、このモニターツアー終了後、交流プログラムについては、2007年3月に日本語、韓国語、中国語の3ヶ国語で、その概要がひとまず「山口県交流体験プログラム」という全15頁の小冊子にまとめられ、関係各所に配布されてPRや企画に活用されている。実際、本稿執筆中の2007年8月末現在、この交流プログラムを組み込んだツアーでの中国・山東省および韓国・慶尚南道からの誘客が少なからず実現しており、その成果が現れている。山口県観光交流課によれば、中国・山東省からは小中高校の修学旅行や老年大学の団体など7団体370名の来県があり、着付け体験や舞踊体験、学生交流などの交流プログラムが行われ、また、韓国・慶尚南道からは文化体験訪問団の1団体53名の来県があり、学生交流、環境学習といった交流プログラムが行われたとのことである。

4. グッドウィル・ガイド、ボランティア観光ガイド、留学生の観光交流研修会

本節では、2006年12月16日に下関市内で開催された「第1回グッドウィル・ガイド・留学生観光交流研修会」を取り上げ、その取り組み内容と成果について検討する（なお、これには筆者および山本興治教授も同行した）。すでに見たように、「国際観光の推進について」において、観光政策として、誘客政策とともに提言されていたのが、受入体制の整備であり、その重要な柱の一つが「グッドウィル・ガイドの組織化と活動の場の創出」であった。本節で取り上げる観光交流研修会は、この提言に関連して、県内のボランティア観光ガイドを講師として留学生とともに県内観光地や地域文化について研修し、またこれら観光ガイドおよび留学生との交流を通じてのグッドウィル・ガイドの高度化を主たるねらいとするものであった。

主催は、山口県国際観光推進協議会（山口県・関係市町・民間団体から構成、事務局：山口県商工労働部観光交流課）および財団法人・山口県国際交流協会であった。参加者は、グッドウィル・ガイドは山口市からの参加者が13名、下関市からの参加者が5名、合計18名であった。ボランティア観光ガイドは、下関観光コンベンション協会観光ガイド13名の参加であった。また、留学生は、山口大学から23名、下関市立大学および梅光学院大学から各3名の合計29名が参加した（学校関係者や事務局関係者などを含めて、総勢73名であった）。

さて、当日の下関市内でのおもな視察先は、長府城下町、唐戸市場、赤間神宮、海峡ゆめタワーの4箇所であった。各視察先で、ボランティア観光ガイドが留学生およびグッドウィル・ガイドに対して各地での説明を行った。グッドウィル・ガイドは、留学生に対して歴史や文化などの補足説明を加えたり、あるいは留学生と意見交換などのコミュニケーションを取ったりしていたようである。筆者の印象では、そもそも留学生は日本語能力にさほど支障がない学生がほとんどであったし、またそのことが参加の前提となっていたといってもよい。つまり、日本滞在経験がそれなりにある者、また、日本の事情にある程度明るい者からみて、説明が外国人観光客向けとして十分か不十分か、また改善点は何かが明らかになることが期待されていたのである。

参加者はそれぞれの立場でそれなりに得るものがあり、当初のねらいはある程度達成したものと思われる。ボランティア観光ガイドは留学生に対する説明のなかで、留学生の出身国について学ぶとともに、グッドウィル・ガイドとの連携について考えるよい機会となったようである。また、グッドウィル・ガイドにとっても、観光地案内のノウハウをボランティア観光ガイドから学ぶとともに、観光地・施設の説明の際に外国人観光客がどのようなことに興味を示すのか、またどのような補完的説明が必要なのか、これらの点について留学生を相手に推しはかるよい機会となったようである。

筆者が同行して感じていたのは、まず何よりも、ボランティア観光ガイドとグッドウィル・ガイドの連携の必要性であり、そうした経験を蓄積していくことが受入体制の高度化にとって不可欠であるということである。ボランティア観光ガイドは通常、日本人観光客を相手にすることが多いゆえに、外国人観光客への対応は相対的に不慣れであることが多い。とくに外国人観光客と接する経験が不足していることから、説明がどうしても日本人相手の場合と同様になりがちである。つまり、日本人なら知っているような日本の文化や当該地域の歴史などの基本的情報についての説明が省略され、当該地域の詳細な説明に終始しがちのように見受けられた。また、ボランティア観光ガイドの力量も人によってまちまちのようで、人によっては説明したりしなかったり（できなかったり）、また、連れて行ったり行かなかったり、ということもあったようである。たとえば、唐戸市場の1Fだけをひととおり案内して、後は自由行動を勧めるガイドもいれば、関門海峡を一望できる2Fの屋外展望スペースにも案内しているガイドもいたりした。このようなガイド内容の統一化ないし標準化、高度化が今後の重要な課題となるものと感じた。

5. おわりに～今後の課題と展望～

2006年度の山口県の国際インバウンド観光政策においては、2006年3月末の観光戦略会議・国際観光部会の提言文書「国際観光推進について」が大きな意味を持っていた。ここに示された誘客対策や受入体制の整備といった課題が、2006年度に、山東省および慶尚南道との友好交流・姉妹提携を活用しての観光交流モニターツアーとして、また、グッドウィル・ガイドの交流研修会として事業化されてきた。同文書から、誘客対策においては、リレーションシップ・マーケティング戦略とクローズド・マーケット戦略を追究しようという姿勢が明確に見て取れる。リレーションシップ・マーケティングは、これまでの中国・山東省や韓国・慶尚南道との長年の交流実績からすれば、それなりの有効性をもちうるものと思われるが、そのリレーションをいかにして維持し、さらには高度化していくかが今後の最大の課題となろう。つまり、リレーションはあくまでもインフラストラクチャーであって、顧客とのコミュニケーション、とりわけ顧客の属性やこれまでの行動、サービスの経験をふまえて(すなわち、データベース・マーケティングを組み合わせる)、そのリレーションを維持し、さらにはその内容を高度化していくことが求められてくる。クローズド・マーケット戦略は、そうした高度化に対応するための重要な戦略である。そして、交流プログラムは、このクローズド・マーケット戦略とリレーションシップ・マーケティングの結節点として重要な意義をもつものであり、したがって、交流プログラムの高度化をいかに進めていくかが今後の重要課題となろう。そして、こうした観点からすると、顧客や外国人観光客のニーズなどの重要諸情報の収集と集約およびネットワーク化を進めて、データベース・マーケティングの充実のための体制を整備していくこともまた今後の課題の1つとなる。これは単にIT化に拠ってだけでは実現しえない。なぜなら、サービスの前線に立って外国人観光客とコミュニケーションをはかり、ニーズを感知する人々の組織化や団体間の連携が決定的に重要性をもつからである。本稿にみる、ボランティア観光ガイド、グッドウィル・ガイド、留学生らの研修交流会などを通じて関連する諸人材の高度化や関係・連携を強化しようという山口県の試みは重要なものであり、今後のさらなる展開が望まれる。

今後の調査では、実現したツアーのなかで交流プログラムがどのように組み込まれていたか、またどのような評価を受けたか、などの検討が必要となろう。また他方で、このモニターツアーを受け入れた関係市町の側の受入実態、すなわち、各現場がプログラムの策定や実施にあたって、それぞれどのような実感を得たのか、あるいはどのような工夫をこらしたのか、などについて検証していく作業も必要となろう。以上については今後の課題としたい。

註

- 1) 関門地域共同研究会編『関門地域研究』第13号(2004年3月)および第14号(2005年3月)。
- 2) 観光戦略会議の本体会議の委員および部会委員の詳細については、県観光交流課のホームページ <http://www.pref.yamaguchi.jp/gyosei/kanko/12-03.htm> を参照されたい。
- 3) この文書のオリジナルおよび概要版は、山口県観光交流課の以下のホームページで見ることができる。オリジナル版は、<http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/////kanko/pdf/kokusaibukai-01.pdf>、概要版は <http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei////////kanko/pdf/kokusaibukai-02.pdf>。
- 4) http://www.pref.yamaguchi.jp/gyosei/kanko/03_1.htm。また、その他、国際観光振興機構のホームページも参照。
http://www.jnto.go.jp/info/support/goodwill_guide.html。同ホームページによれば、「外国語のわかる方がボランティア精神に基づいて、町なかや駅、車中などで外国人の方が困っているのを見かけた際に、自発的に通訳や案内を行う「小さな親切運動」を推奨している」とある。
- 5) 国際観光振興機構編著『国際観光白書2007』(国際観光サービスセンター、2007年)121頁、および、http://www.jnto.go.jp/info/support/goodwill_guide.html。
- 6) 山口県国際観光推進協議会(事務局:山口県地域振興部観光交流課)2006年12月14日記者配布資料「第1回グッドウィル・ガイド・留学生観光交流研修会の開催について」。