

学生と外国人観光客を結び付ける新たな観光スタイル ～観光学生ボランティアグループの結成～

A new style that connects students and foreign tourists ～Organizing a student volunteer group for tour guide～

創価大学 国際教養学部 国際教養学科 小出ゼミナール
青嶋哲平、小森三千瑠、坂本奏子、塚田昌美、築山永輝、森菜々美
指導教員 小出稔

キーワード：外国人観光客、学生、ボランティア、ツアーガイド、国際交流

1. 日本・八王子の現状

近年、訪日外国人観光客数は著しい増加傾向にあり、2014年度と2018年度を比較すると二倍以上にまで増加し、3000万人を超えている。加えて日本政府はオリンピックが開催される2020年に合わせ、インバウンド数の目標を4000万人と設定したため、外国人観光客数の増加が大いに期待できる。とりわけ、東京都への外国人観光客数は平成30年の1年間で1424万人と、訪日外国人の多数が東京へ足を運んでいることが分かる。一方、八王子市には高尾山という観光名所があり、統計によると年間約23000人の外国人観光客が高尾山を訪れている。八王子市は高尾山を象徴的観光名所として位置付けており、高尾山を拠点に観光客を増加させることを目指している。また、現在八王子市内には約3,400人の留学生が学んでいるという事実もある。

2. 提案

東京オリンピックに伴う外国人観光客の増加に合わせ、八王子にも観光客の足を運んでもらうため、多言語を使用した同市公認の学生ボランティアグループを結成する。このボランティアは市内在住の大学生や留学生で構成され、八王子に観光に来る外国人に向けてツアーガイドとして市内を案内する。具体的には、八王子市が学生に対し観光案内ボランティアの募集をかけ、学生を集め、グループを結成する。その後、市のウェブサイトへ学生ボラ

ンティアサービスを紹介するページを新設し、外国人観光客がこのサービスを利用できるようにして、利用を希望する外国人とボランティアチームを結び付ける。観光ルートは、基本的に八王子の象徴的観光地である高尾山をはじめ、「夕やけ小やけふれあいの里」等の観光地を組み込みつつ、最終的には観光客と学生間の話し合いで決めていく。八王子市が公式に学生観光ボランティアを結成することで、より広く多くの人に見つけてもらいやすく、「市の関わり」によって信頼性も高まるため、学生ボランティアサービスの啓蒙と質を保障することができる。私たちはこの仕組みを実践しているソウル市の学生観光ボランティアサービスを調査するため、ゼミ研修をソウル市で実施した。



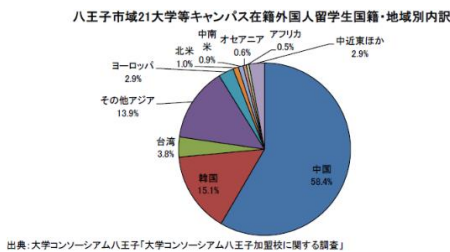
写真①韓国のボランティアスタッフの方々と

この一連の流れにおいて、八王子市が重視すべき事は以下の7点である。

- ①学生に対し観光案内ボランティアの募集をかける際、十分に観光案内ボランティアの存在を学生に周知させるための広告・宣伝活動を行う。
- ②その際、八王子市内の大学に在学する留学生を募集することも重視する。彼らを積極的に輪に含めることで、効率的にこのシステムを海外の人々に拡散できるだけでなく、彼ら自身も八王子に対

する知識を深めることができる。

③ガイドは英語・韓国語・中国語・日本語の四言語で提供する。八王子市のウェブサイトがこの四言語で提供されている他、八王子市内の大学に通う留学生の国籍別割合を見たところ、2015年で中国人留学生が1962人、韓国人留学生は507人と、ボランティアスタッフとして活躍できる人材は多くいることが分かった。



④ボランティアチームの学生に、八王子の観光名所に関する知識を提供する場を設ける。加えて、学生間の連携を大事にし、ボランティアチームの結束力を強め、ボランティアに関する活動を有意義なものにさせる。

⑤外国人観光客が観光ボランティアを申し込むためのウェブサイトの新設し、学生ボランティアと外国人観光客を円滑にマッチングさせる。

⑥八王子市ウェブサイト、インスタグラムなどのSNS等を積極的に利用して、外国人観光客に対し観光案内ボランティアの存在を強く発信する。

⑦また、ウェブサイトにはツアーに参加した観光客と学生のためのチャットページ等を設けることで、ツアーの後にコンタクトを取り合い、情報提供・交換や、それによる学生と観光客双方の視点からの他の観光資源・コースの開発も可能である。

3. 利点

①八王子市の利点

この提案によって、観光客の旅行の満足度が増加するだけでなく、SNSによるボランティア団体の情報発信によって、外国人観光客が八王子へ来る動機づけとなり、観光客の増加が見込める。また、これらの情報発信によって、八王子市内には多くの留学生が学んでいる国際色豊かな市として、新たなイメージを創り上げることができ、八王子市の

国際交流推進を図ることができる。

②外国人観光客の利点

地域に根付いた観光ができ、八王子観光をより楽しむことができる。さらに学生ボランティアが口頭で八王子市の観光地の歴史や文化を説明してくれるので、観光客はそれらをより手軽に知ることができる。また私たちが実際に韓国で利用した際、交通機関を使用する時には、学生の方が案内してくれて、手間がかからずスムーズに移動できた。また、その日の天候や観光客の体調に合わせて、スタッフが予定を変更してくれたので、無理のない観光ができた。これらの利点は、このボランティアでも同様に得られると考える。

③学生の利点

ガイドを通して八王子にいながら世界各国の方々と交流を図ることができ、語学力・コミュニケーション能力の向上が見込める。ボランティア内でも、日本人学生間だけでなく、留学生とのつながりを深めることができる。さらに、八王子市について学ぶ機会が増えるため、市の新たな理解や魅力を再発見することができる。

4. 参考文献

八王子市ウェブサイト外国人向け観光紹介ページ

<https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kankobunka/inbaunndo001/p021890.html>

JTB 総合研究所ウェブサイト インバウンド訪日外国人動向

<https://www.tourism.jp/tourism-database/stats/inbound/>

八王子観光コンベンション協会

https://www.hkc.or.jp/pdfs/kaiho_h3001.pdf

ソウルフリーガイドの使い方

http://japanese.visitseoul.net/tours/seoul-hidden-place-series-alone-how-to-use-seoul-free-guide-2017-12-jp_/24128

日本、東京、八王子市に関する各種統計データ

https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/simin/004/002/tabunkakyoseisuihyougikai/p000096_d/fil/20170519_04.pdf