

八王子の観光資源を活用した MICE 参加者向けツアー企画の立案と

モニター調査

研究室・ゼミナール名 杏林大学 古本泰之ゼミナール

担当教員 古本 泰之

代表者名 秋山 遥

① 概要

本調査・研究では、「八王子市内観光資源の MICE における活用可能性」について、プレ・ポストコンベンションを想定した「モニターツアー」の実施を通し、明らかにすることを試みた。具体的には、昨年度実施したヒアリング・観光資源調査の追加調査を行い、ツアー活用可能性のあるコンテンツをピックアップした。ピックアップは昨年度の外国人向けアンケートから明らかになった「伝統文化」「ものづくり」「食」の観点に沿って行った。それらの資源を、モニターツアー企画・運営を連携して行った帝京大学小笠原ゼミナール帝京のコンテンツと合わせて検討、最終的にツアーのコンテンツを、置屋ゆき乃恵様・網代園様・澤井織物工場様・八王子城跡・羊ノ丈の 5 つに絞った。それを踏まえ、本ゼミナールでは、置屋ゆき乃恵様、株式会社澤井織物工場様等との日程調整等のモニターツアー全体の企画・運営を行った。

モニターツアー実施後に行ったモニターへのアンケートでは、ツアー全体の満足度は非常に高いことが明らかになった。特に芸者衆というコンテンツの評価が高かった。その一方で、ツアーの運営については課題が残った。この分析を踏まえ、MICE 関係団体、ツアー協力団体にフィードバックを依頼した結果、一定の評価をいただいた上で、「八王子らしさを外国人に説明すること」の重要性について指摘をいただいた。

その上で、八王子市内の観光資源は、特に外国人が日本らしさを感じることができる「伝統文化」「ものづくり」の体験という点において MICE への活用可能性が高いと結論づけた。また、八王子で活動する人々の暖かさも大きな観光資源であることを指摘した。

② 目的

観光庁（2013）の資料等によると、経済波及効

果が約 1.1 兆円（観光庁，2018）と言われる MICE 事業において、「ホスピタリティ・観光要素」が重要であることが指摘されている。この要素では「観光魅力・資源」「ナイトライフ」「ユニークプログラム」「エクスカージョン」等がポイントとして挙げられている。MICE の誘致においては、施設・アクセス・言語面での地域内の受け入れ体制等の多様な要素が関連しており、観光要素単体が誘致に強く影響することは想定されにくい。しかしながら八王子市では「産業交流拠点」（仮称）の設置を通じて施設が充実することに加え、都心からのアクセスの良さなどの利点があり、観光要素の充実を行うことで有力な MICE 都市となる可能性を有している。

そこで本調査・研究では、「八王子市での MICE 誘致における観光要素の可能性」を、「モニターツアー」とその評価という視点から明らかにすることを試みた。

③ 方法

上記の研究・調査目的に基づき、以下の調査を行った。

1. 八王子市内の観光資源再調査・追加ヒアリング

(1) 本モニターツアーを作成するに至り、昨年度行った八王子市内観光資源・施設の再調査を行った上で、外国人向けアンケート（昨年度実施）の結果である「食」「ものづくり」「伝統文化」の観点から実施した。

具体的な調査方法として、ウェブサイトや雑誌・資料等を参考に調査し、ツアーのニーズと合致するのかを、ゼミナール内で討論をした。そこから、複数の観光資源をピックアップし、実際に現地視察を行い活用可能性について確認した。

[視察を行った施設（敬称略）]

勝田ナセン、八王子北口商店街、網代園、酒蔵一平、うかい鳥山、八王子織物工業組合

(2) 合わせて、以下の団体関係者に対して、取り組み内容への御意見をいただき、モニターツアー実現に向けた留意点を御教示いただいた。

[ヒアリングを行った団体（敬称略）]

大学コンソーシアム八王子、八王子観光コンベンション協会、置屋ゆき乃恵、八王子北口商店街、澤井織物工場、勝田ナセン

2. 他大学・コンテンツ提供団体との連携

本モニターツアーの企画造成・運営に向けて、他大学との連携という新しい視点を入れるべく、帝京大学小笠原ゼミナールからコンテンツの一部提供を受けた。そのため、帝京大学八王子キャンパス・本学井の頭キャンパスにおいて、モニターツアーの方向性とツアーコンテンツの内容について合計4回のミーティングを実施し、それ以外にもSNS上でのやり取りを通じて連携を図った。

打ち合わせの結果とコンテンツ提供団体との調整の結果を合わせ、最終的に「置屋ゆき乃恵」「澤井織物工場」「網代園」「八王子城跡」「羊ノ丈」がコンテンツとして決定し、それぞれの担当を割り振った上で日程調整等を行った。その上で、既存のツアーとの差別化を図るため、新規性のある体験内容の企画を各団体と検討した。ただ、直前に連携が決定した団体もあり、必ずしも十分な議論ができなかった点は課題として残った。

3. モニターツアー実施

1および2の成果を基に、2020年1月11日（土）午後にモニターツアーを実施した。詳細な内容は後述する。

4. モニター対象アンケートの実施・分析

モニターツアー参加者を対象に、ツアー全体の満足度、各コンテンツの満足度、八王子全体の魅力度についてのアンケートを行った。その結果を分析し、後述するフィードバックへと繋げる資料を作成した。

5. 関係団体へのフィードバックヒアリング

3・4を基に、MICE関係団体並びにモニターツアー協力団体を対象としてフィードバックをお願いした。具体的には以下の通りである。

[モニターツアー内容の評価・最終報告へのアドバイス（敬称略）]

八王子観光コンベンション協会、大学コンソーシアム八王子、東京観光財団、観光庁、DMO六本木

[モニターツアー受け入れの感想と今後へのアドバイス（敬称略）]

④ 結果

1. 観光的魅力の整理とモニターツアーコンテンツへの落とし込み

昨年度の外国人向けアンケートやヒアリングで明らかになった、八王子の魅力である「伝統文化（芸能）」「ものづくり」「食」の3つの観点を意識し、コンテンツを構成することとした。

また、既存研究・資料の調査および関係団体へのヒアリング調査を通じて、

- 場所性とストーリーの重要性
- ターゲットを設定してそのニーズに応じたプランの提供を検討する。
- 「ここならではの」という資源をできるだけ活用し、参加者の満足度を引き出す付加価値を生み出す。

等をポイントとして整理した。

また、既存の八王子の観光資源を活用するだけでなく、「学び」の側面を取り入れることも重要であるとのMICE関連団体からのご助言を受けて、モニターツアーの中に「ものづくり」に関する視察を取り入れることとした。具体的なコンテンツとしては「伝統文化」は置屋ゆき乃恵、「ものづくり」は澤井織物工場がそれぞれ該当する。

「食」については、当初「日本的居酒屋」での日本酒試飲を含めた交流会を想定していた。ただ、帝京大学とのコンテンツ調整の過程において、イスラム教徒のモニターツアー参加者がいることが明らかになり、ハラール対応を検討する必要性が生じた。その情報収集が十分ではなかったため、結果としてジンギスカン居酒屋を選択することとなり、当初の想定とは異なる結果となった。

2. モニターツアー作成

モニターツアーの参加者としては、外国人ないしは大学関係者を想定した。ただ、時間

の関係もあり、英語を含めた外国語での情報提供を準備することができず、ある程度日本語を理解することができる外国人および一部の研究者が実際の対象となった。

その上で、昨年度から継続している調査やヒアリングを通じて、

- 各コンテンツの満足感を高めることでツアー全体の満足度を向上
- 今までツアーに組み込まれていないような体験ができる新規性
- 普段は見学や体験が出来ないという特別感
- 学園都市・八王子の特徴を生かした学生目線での Give Away (帝京大学との連携から) 等を重要視し、コンテンツを構成した。

3. モニターツアー

12:50	JR 八王子駅改札集合
13:10	芸者衆見学 (ゆき乃恵様の見番にて)
14:00	網代園 (1891年創立のお茶屋) にてお茶を頂きつつ、八王子の歴史について学ぶ。 ※創価女子短期大学の学生が作った生姜グッズを Give Away として配布 (帝京大学)
14:20	見学終了、バス待ち合わせ場所へ移動
15:00	澤井織物工場 (創業推定 120 年、「八王子織物」の担い手) にて見学・体験スタート ※織物の葉を Give Away として配布
17:00	プログラム終了、バスにて八王子城跡 八王子城跡到着後、見学・プラネタリウム (帝京大学)
17:30	プログラム終了、バスにて夕食の店へ
18:30	羊ノ丈 (ジンギスカン居酒屋) 到着、着席後に夕食会スタート ※八王子産米で作られた日本酒「高尾の天狗」と、その米粉で作られたブラウニーを提供 (創価大学作成)
20:30	八王子駅にて解散

図1 モニターツアー行程表 (概要)



(1) 体験型コンテンツの概要

- 置屋ゆき乃恵
 - ① 置屋ゆき乃恵の説明 (芸妓の紹介、歴史等)
 - ② 芸妓の稽古見学 (踊り・歌)
 - ③ 鼓打ち体験
- 網代園
 - ① 日本茶を入れる体験
 - ② 写真等を用いた八王子の歴史説明
- 澤井織物工場 (3グループに分けて実施)
 - ① 澤井織物工場と多摩織の歴史についての説明 (代表含め3名から)
 - ② 工場の見学
 - ③ 織物体験

(2) Give away について

帝京大学が他大学と連携して入手した菓子類や、個々の体験姿を写したチェキを提供することで、学園都市・八王子らしさと学生目線を反映した。

- 生姜クッキーとマドレーヌ (創価女子短期大学): 帝京大学対応
- 澤井織物工場でいただいた葉
- 日本酒高尾の天狗の酒米で作ったブラウニー (創価大学): 帝京大学対応
- メッセージ付きのオリジナル「チェキ」アルバム: 杏林大学対応



(3) 費用について

バスの借り上げや Give Away 等の消耗品に費用がかかった。一方で、体験そのものについては、低価格で抑えることができた。

ただ、置屋ゆき乃恵の視察をめぐみ様のご厚意で「稽古見学」という形で無料にしていた等、学生が「学びの一環」としてご相談することによって安価でご協力いただいた部分があり、プレ・ポストコンベンションツアーとして正規に商品化する際の参考にはなりにくい。この点は今後の研究上の課題としていきたい。

4. モニターへのアンケート

(1) アンケート対象者 (13名)

- 国籍：日本 (4)、中国 (3)、バングラデシュ (2)、インド・タイ・韓国・シリア (各1)
- 性別：男性 (6)、女性 (7)
- 年齢：20代 (8)、30代 (2)、60代 (2)、50代 (1)

(2) 体験型コンテンツへの評価

① 置屋ゆき乃恵

芸妓の姿が外国人の想像する“日本”のイメージ通りであることや、鼓の体験を通して直接交流できたことで、全てのコンテンツの中で満足度が最も高かった。一方で、芸妓の歴史等の言葉での説明は、参加者の日本語能力によって理解度が異なるため、多言語対応が必要と考えられる。

② 澤井織物工場

手織りの機械を使用して実際に織物を織る体験や、Give Away として用意した栞に対する評価が高かった。その一方で、説明が日本語のみだったことで理解しにくかったという意見があった。また、体験スペースの広さや体験時間の不足が評価を下げた部分があった。

5. MICE 関連団体・モニターツアー受け入れ団体からのフィードバック

日程調整の関係で、最終報告に向けて現在も継続して実施しているため途中経過となるが、以下のようなアドバイスをいただいている。

- 受け入れ側との事前連携強化 (MICE 関連団体)
- 現場での説明をより丁寧に (MICE 関連団体)
- 短い時間に詰め込みすぎか (MICE 関連団体)
- しおりにモニターツアー作成の経緯を入れ込んだ方がよいのでは (MICE 関連団体)
- 何らかの多言語対応が必要 (受け入れ団体)
- 受け入れ人数と物品販売 (受け入れ団体)

⑤ 考察

1. MICE 参加者対応における八王子観光の課題

本モニターツアーでは、イスラム教徒の参加者への食事をジンギスカンの提供という形で対応した。その決定に至るまでに、ベジタリアン・ビーガン、ハラールに対応するレストランの情報についてネット上で収集を試みたが、八王子市内「一覧」としてネット上で発見することはできなかった。現在のインバウンドの状況を考えると、イスラム圏からの来訪者への情報提供は今後の課題になる

と想定される。また、工場見学の際に日本語のみの説明だったため、日本語運用能力が充分ではないモニターに詳細を理解してもらうことが困難だった。例えば字幕ないしは音声付きの動画や、英文パンフレットで補足対応する必要があると言える。もしインターネットの利活用で多言語対応を行う場合、都心と比べ Wi-Fi 接続ポイントが少ないことが想定される八王子では、モニターツアー実施者への Wi-Fi 情報の提供も重要になる。

2. 本モニターツアー実施上の課題

本モニターツアーではトイレ休憩に関する動線を考えておらず、行く先々での対応を余儀無くされた。移動時に使用した、大型バスにトイレがなかったことや、コンテンツ一つに対する拘束時間が長かったことが原因と考えられる。今後ツアーを造成する上では、上記の動線を含めて確認することが求められる。また、参加者が土産品等を購入する機会を設定しておらず、八王子での消費活動にうまく誘導できなかった。

⑥ 結論

コンテンツにご協力いただいた各団体の内容の完成度は、打ち合わせ段階の想像を超えて極めて高く、アンケートの結果等も踏まえると、伝統芸能・工芸が今後の八王子におけるプレ・ポストコンベンションツアー・ユニークベニューの主力コンテンツになり得ることが明らかになった。

また、調査を進める上で、ゼミナールの活動が多くの方々の協力から成り立っていることを強く感じた。研究初期には、キャンパスの立地もあって八王子のことをよく理解できていなかったが、昨年度からのヒアリング調査を踏まえた今年度のモニターツアーの実施を通し、八王子で活動する人々の暖かさも大きな観光資源であることを認識した。そのことを受けて、単なる伝統文化だけではなく、それに関わる「人のユニーク」さが八王子には特徴としてあり、それを観光の魅力として生かすことを結論のひとつとして提案したい。

⑦ 主要参考文献：紙幅の関係で省略