

第 6 章

東京島しょ地域の外国人モニター実証 実験結果

第6章 東京島しょ地域の外国人モニター実証実験結果

1 実証実験の概要

(1) 調査の目的

インバウンド受入れに積極的な東京島しょ地域の島を外国人モニターが実際に訪れることで、拡大策の有効性や地域で取組を実践する上での課題を把握する。また、外国人モニターが地域の実践者と直接交流、意見交換する場を設けることで、地域での取組意識の向上につなげることを主な目的とする。

(2) 調査の概要

本調査では、アンケート・インタビュー結果を踏まえ、以下のとおり、新島村の新島を対象とした、4名の外国人モニターによる実証実験を実施した。

図表107 調査概要

実施地域	新島村新島				
実施期間	2018年11月25日～27日（うち25日は船内1泊）				
参加モニター	日本語でコミュニケーションが可能な外国人 4名				
	<モニター属性>				
		性別	年齢	ルーツ	日本居住年数
	モニターA	男性	22歳	アメリカ・フランス	1年
	モニターB	男性	21歳	ブラジル・イタリア・日本	14年
モニターC	女性	27歳	ロシア	17年	
モニターD	女性	27歳	ロシア	4年	
実施内容	外国人がモニターとなり、1泊2日の観光プログラムを体験。モニターは、事前に船を手配し、当日は各自が自由に島内観光を行った。また最終日には新島観光協会担当者との意見交換を行った。 ①事前の準備（船の手配、情報収集） ②島内観光（各自自由行動） ③観光協会担当者との意見交換				
宿泊施設	下記の2施設に2名ずつ分かれて宿泊。宿の手配は観光協会が行った。 ○浜庄丸（はましょうまる） ○宗明丸（そうめいまる）				
島までの移動	東海汽船（往路は大型船、復路は高速ジェット船）。 チケットの手配はモニター自身が事前に行った。				

(3) 実施行程

以下のとおり、2泊3日（うち船内1泊）のモニターツアーを実施した。

図表108 行程

日付	時間	内容
11月25日(日)	21:00	・竹芝客船ターミナル集合 ・乗船(大型船)
11月26日(月)	8:35	・新島着(宿まで民宿の送迎)
	9:00~19:00	・フリータイム
	—	・夕食・就寝
11月27日(火)	—	・朝食
	9:00~11:00	・チェックアウト ・フリータイム
	11:00~12:00	・観光協会集合 ・宿泊施設や島内の観光について意見交換
	12:00	・昼食 ・乗船
	13:30	・出港(高速船)
	16:20	・竹芝客船ターミナル着
	16:30	・解散



■フリータイム島内観光の様子（モニター提供写真）



■意見交換会の様子

2 実証実験の結果

<要旨>

- 都心から船で気軽に行ける場所にある自然豊かな場所であること、特に、他の海では見られないような真っ青な海の色が魅力。
- 自然豊かな島ならではのアクティビティ体験に対するニーズが高い。海沿いに立地する露天風呂は「スペシャルな場所」として外国人に人気。
- 民宿はホテルに比べてリラックスできると好評。他の宿泊客と交流を楽しめる空間利用があるともっとよい。(大広間をうまく使えば交流しやすい環境になり得る。)

(1) 現地に行く前の事前準備における気づき

<電話による船の予約は日本語レベルによって差がある>

乗船券の手配は、モニターの中でも日本語が比較的得意な者が代表して電話で4名分の乗船券を手配した。英語対応がないため、日本語が不得意な外国人にとってはハードルが高いと感じられた。

なお、インターネットの予約サイトでは英語表記も行っているものの、事前の会員登録の手間や船舶利用上の注意が難しいなどで今回は電話予約の方法を利用したが、クレジットカードを持っていない場合も、インターネットによるチケット購入は利用しにくい面がある。

<事前情報として最低限必要な持ち物を知る>

事前情報がなくても問題なく楽しむことができたようだが、“これだけは持って行ったほうが良い”という最低限必要な持ち物がわかっていれば、さらに島観光を楽しめる。今回の場合は、新島を代表する観光スポットの「湯の浜露天温泉」は、水着着用の温泉であることを現地に來てから知ったモニターもあり、入浴する際に苦労した。

(2) 島内観光における案内表示・食事・移動手段等における気づき

<パンフレット・マップ等のツールは高評価>

島の風景写真を用いたパンフレットやマップは、日本語がわからない外国人でもある程度理解できるようで、モニターからも評価が高かった。温泉の場所や観光案内所など一般的な場所については、ピクトグラム(視覚記号)を用いることで、言葉が通じなくても意味を伝えるのに有効との意見も出ていた。また、博物館などの英語の説明文は、直訳ではなくネイティブにもわかりやすい文章になっており、翻訳の質が高いと評価を得ていた。

<食事の場所探しに苦労しないよう事前の情報提供が必要>

閑散期のため閉めているお店が多く、昼食場所を探すのに苦労したとの意見があった。海外のビーチリゾートは気候の変化による繁閑差がなく、新島のように閑散期になると飲食店が休みになることは外国人にとって想定外であり、事前情報として知らせておく必要がある。

<食事制限への対応については、今後ニーズが高まってくる>

アレルギーなど食事制限の人に向けた食品の説明表示の必要性が出ている。今回のモニターの中に、野菜や果物といった植物性食品のみを食べるヴィーガンがいたこともあり、対策が求められた。ヴィーガンについては、海外が主流ではあるが、近年、日本でも浸透し始めており、今後さらにニーズは高まってくると思われる。

例えば、全宿共通のヴィーガン対応の食事メニューをあらかじめ考えておくと、必要ときに迅速に対応することができて良い。

<島内の移動は自転車が最適>

島内の移動は自転車移動が適しているようで、景色が綺麗なため車移動はもったいないとの意見があった。ただ、自転車の機能や貸し出し時間は店舗によって異なるようで、店舗ごとにサービス内容が一覧で整理されていると、観光客の希望に合わせたお店が選べて良い。

(3) 観光体験における気づき

<海沿いに立地する露天風呂は、スペシャルな場所>

海沿いにある、24時間入浴無料の露天風呂「湯の浜露天温泉」は、高級ホテルのような好立地にある温泉として、外国人モニターにも大変好評であった。外国人の中には他人に裸を見られることに抵抗感のある人もおり、水着着用であることも人気となっている。日本の街中にある銭湯とは異なり、日常では味わうことのできない体験、しかも無料で楽しめることが好評を得ている。

<自然豊かな島ならではのアクティビティ体験に対するニーズが高い>

サイクリング、トレッキングなど、素晴らしい自然を生かした体験に対する満足度は高い。ただ、トレッキングは好みが分かれ、体力が必要なので敬遠する人もいる。例えば、マウンテンバイク、紅葉狩りなど、ただ山を登るだけではない山の中での楽しみが増えると良い。特に、登った道と同じところを下山することに対しては時間を無駄と感じる人もおり、できるできないは別として、有料で構わないので、パラグライダー、ジップライン、アスレチックなど、山を下りる楽しみが作れると、トレッキングする人が増えるかもしれない。さらに、外国人の中にはロッククライミングが好きな人も多く、島内にある自然の岩山を使ったクライミングができると喜ばれる可能性がある。

<冬ならではの島での楽しみの創出が必要>

夏は海水浴、サーフィンなどのアクティビティが豊富にあるが、冬は楽しめるものが少ない。今回は島内で1泊2日の行程としたが、もう1泊した場合に、何をすればよいかわからないとの意見もあった。例えば、キャンプについても、手ぶらでも参加できるようにしたり、ビーチでキャンプファイヤーをしたりするなどクオリティを高め、島ならではの楽しみ方を作れると良い。