

## 期待高まる“外国人向け街歩きツアー”の取り組み事例について

### 1. 課題

現在、各観光地で着地型旅行商品としての街歩きツアーが行われているが、自治体・観光協会等においてもその取り組みは盛んである。運営方法は地域により多様であるが、ガイドが街の名所や魅力を旅行者に紹介しながら一緒に歩いて回るのが主なもので、昨今では飲み屋街などディープなスポットを案内するツアーや、街を愛するガイドが隠れた楽しみ方を案内するツアーなど、地域の資源を活かした様々なスタイルの街歩きツアーが実施されている。

一方、東京 2020 大会を控えた都内各地では、訪日外国人を地域に呼び込むための観光コンテンツ作りや地域内の回遊促進に課題を抱えている地域が多く、そのような課題解決の手段としても街歩きツアーが目ざされている。しかし、言語対応ができる人材確保や受付体制、外国人視点のツアー作りなど、運営方法を模索している地域は多い。組織体制は地域により異なるため、どこかの事例を転用できるものではないものの、今回は試行段階ではあるが、各々の方法で取り組まれている、外国人向け街歩きツアーの事例を一部紹介したい。

### 2. “信頼づくりから消費向上につなげる” 渋谷区観光協会によるオフィシャルガイドツアー

渋谷区観光協会では、2018 年より有料の「OFFICIAL WALKING TOUR IN SHIBUYA」を開始しており、渋谷駅周辺の定番スポットを巡るツアーや、飲食店を巡る食べ歩きナイトツアーが人気だ。外国人が多く集まるハチ公前の観光案内所を起点に毎日催行され、体験予約サイトを活用し事前予約受付をする他、当日受付にも対応している。観光案内所の運営も併せて委託運営されているが、参加者アンケートや直接得られる意見や反応などは定期的に協会に共有され、ツアー内容の改善や新たな施策・PR 方法の検討などに活かされている。ガイドツアー業の参入者が多い渋谷だからこそ、公的機関としての安心感を与えられると共に、スクランブル交差点以外のスポットへの回遊性やナイトタイムエコノミーを含めた消費額の向上に期待が寄せられている。

### 3. “地域一体となり多様なニーズに応える” 港区観光協会によるボランティアガイドツアー

港区観光協会では、港区が行っている観光ボランティアガイド育成講座修了者の内、希望者で構成される港区観光ボランティアの会がガイドを務める無料の英語ツアーを実施している。現在は、不定期（イベント時には集中的に）で決まった実施日に参加者を事前に募集する「MINATO CITY TOURS」や、増上寺の境内にブースを設け、訪れた外国人旅行者を案内する等の取り組みを行っている。中には周辺ホテルや商店街を巡るツアーもあり、地域内事業者を巻き込みながら、住民含めて地域全体で外国人旅行者を受け入れる取り組みを進めている。また、2019 年 9 月 20 日から 11 月 2 日に行われるラグビーワールドカップ 2019 日本大会期間中には、まち歩きと伝統文化体験ができるツアーやナイトツアーを実施し、増加が見込まれる外国人旅行者への対応を強化している。

### 4. “地域の学生とコラボレーション” 文京区観光協会による「3人1組」ボランティアガイド

文京区観光協会では、東京都による「外国人おもてなし語学ボランティア」受講者と、区が認定した「観光ガイド」、そして区内にある大学生等が 3 人 1 組となり外国人旅行者等を案内する「文の京まちなか観光案

内人」事業を根津・千駄木エリアで始めている。現在は、土日のみ観光客が集まるスポットで翻訳機を持ちながら巡回し、要望があった際に案内をするフリーガイドの他、日本文化体験イベントの実施等を行っているが、今後は区が認定した英語ガイドによるまち歩きツアーの計画もしている。ボランティアの活躍の場を広げることに加え、学生にとっては、学んだことを活かしながら外国人と交流する貴重な経験にも繋がるという、それぞれが持つ強みの掛け合わせにより実現できた事例といえるだろう。

---

#### 《おわりに》

今回紹介したのは都内における一例ですが、欧州ではチップ制のフリーツアーが行われ（チップの一部は慈善団体等に寄付している事例もある）、参加者のガイドに対する満足度によって対価が支払われるスタイルが主流になりつつあるそうです。日本では、言語の課題を大きく感じるケースが多いようですが、スケッチブックや翻訳機などの活用もできるため、今は高いレベルでの語学力は必須ではなくなりました。多くの地域では、ボランティアガイドと連携して実施することが比較的始めやすいと思われませんが、大事なものは、多様な文化を持つ人を案内する際の最低限のマナーを身につけることです。そのような流れを踏まえ、最近では自治体や観光協会等が、外国人旅行者をガイドする際のポイントを実践的に講習する研修を始める動きが多くなっているようです。近い将来、多くの成功事例ができ、改めてこの場で紹介することとなるかもしれません。

（地域支援窓口 区部担当：佐々木）