

テーマ「自然公園の情報発信」

依頼：旅行会社と企画する国立公園旅行のおもてなし

5200文字～5400文字

プロフィール (161)

安倍 輝行 ● あべ てるゆき

(株) 奥日光小西ホテル所属。

ホテルの隙を見ては抜け出し、奥日光を中心として旧日光市内の観光・自然情報を収集。

公的にはホテル利用者から周辺観光施設に旅行代理店、私的には WEB 上で個人まで、無節操に情報を流し続ける。

日光自然ガイド連絡会事務局以外に肩書きらしい肩書きはない。

(おそらくは) 栃木県下唯一の宿付きネイチャーガイド。

タイトル：旅行会社と企画する国立公園旅行のおもてなしとその可能性 (5392 字、表除く)

**参加費不要！ インタープリター(解説員)と歩くエコツアー**  
 お気軽にどうぞ参加ください！  
**戦場ヶ原・小田代方原ハイキングコース**

お花畑の高原で自然満喫ハイキング。自然の大切さや共生について考えながら、山野草や野生動物の足跡を観察します。

■出発日/2012年6月3日～9月30日の毎週日曜日  
 ■集合場所 特設/赤沼自然情報センター 10:00出発  
 ■解散場所 特設/赤沼自然情報センター 13:00～14:00解散  
 ■定員/各20名(参加20名程度につき1名のインタープリターが付きま) ■受付最少人員/2名 ■最少催行人員/2名  
 ■参加費/お一人様1,000円  
 ■雨天決行(但し、荒天時は中止になることがあります)

※各客からの送迎はありません。  
 ※出発時刻になり次第出発いたします。  
 ※各コース片道は付いておりません。  
 ※当日キャンセルの場合の連絡先  
 お申込みは/奥日光小西ホテル TEL.0288-62-2410  
 ※前日、午後5時までにご連絡ください。  
 主な見学コース  
 赤沼自然情報センター……戦場ヶ原自然研究館……小田代方原  
 ……戦場ヶ原展望台……赤沼自然情報センター

**ご注意**

- 水筒(飲み物)、手袋(軍手など)、トレッキングに適した靴・ウェアを必ず各自ご持参ください。
- 時間によってはかなり冷え込みます。服装には充分ご注意ください。



図 1

**今週のおすすめスポット** 奥日光小西ホテル  
©奥日光小西ホテル

2012年10月19日

**観覧**

10月19日早朝 戦場ヶ原歩道上において、ワキノワダマとの事故が発生した。総務者は任務を負うものの、尚に別状はない。また、これを受けて同世夕時時点において、戦場ヶ原の歩道は通行止めとなっている。奥日光地域は元来クマの生息域であり目撃情報は多いが、ここ10数年で事故は5件目。早朝や夕方は熊の活動が活発化していると言われている。行動は避けようがよいであろう。

10/19 時色紅葉観覧  
 余積遊覧/山王林道→紅葉・紅葉と七尾草/湯ノ湖→紅葉見物/湯滝→七分/戦場ヶ原・小田代原→カラマツ色づく。ミズナラ紅葉見物 /1002号線→見物  
 竜頭滝上→ピーク過ぎ / 同滝下→ややピーク過ぎ  
 中禪寺湖畔→六～七分 / イロハ→厚層岩見物。土曜五～六分  
 湯ノ湖畔の紅葉が美しく、朝は車の歩道上、昼過ぎはボート等で湖畔から見たと良い。男体山頂に鳥居と大綱が再建された。10/25には閉山となる。

**各所**

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |  |  |
| 10/16 大綱 (男体山頂)  | 10/19 中禪寺湖  | 10/19 山王林道  |
|  |  |  |
| 10/19 竜頭滝  | 10/19 湯ノ湖・見物  |   |

**イベントなど**

|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 10/20 B文字講演・栃木木の歴史     | 7/14-11/4 実力師二葉山神社中宮神 |
| 10/20-21 丸沼ロープウェイ一皮開通行 | 9/29-11/18 越前和紙の魅力    |
| 10/21 今市神社祭り           | 10/13-11/13 平安宮中の雅な世界 |

図 2

## ・自己紹介 (546)

途中に差し挟むと話がややこしくなるので、まずは簡単に自己紹介を。

自然公園財団に単年契約職員として在籍し、二年の日光湯元ビジターセンター（以後 VC）担当の後、鳥取支部大山支所で同様の事を二年行い離職。縁あって日光湯元の旅館付きネイチャーガイドとなり、紆余曲折を経て退職。その後同じ湯元のホテルと再度契約を交わし、ネイチャーガイドとフロント業を兼務し現在に至る。

温泉地に立地するホテルで宿泊者の対応をしているとさまざまな問い合わせを受ける。国立公園内という事もありハイキングコースや動植物の問合せなどもあるが、それ以上に多いのは観光の問合せで、ドライブルートから写真撮影の場所、グルメ、史跡散策、中には「何となく日光に来てみたが、何をしたらいいだろうか」という問合せさえもある。ハイキングに限定したところで、コースのレベル、また滝や植物、野鳥などその興味嗜好で細分化される。個々の交通手段や使える時間も合わせればその旅行形態は百人百様、それらの調整をしながら最適と思われる観光動線の提案を行うので、実態はコンシェルジュのようなものであろうか。

また、宿泊者を主対象としてガイドツアーを企画・催行し、年間 190 名程（実質 5 月半ば～9 月、1 月～3 月半ばの 7 か月程）のお客様をフィールドへご案内している。

## ・旅行会社との提携ツアーの経緯 (1732 表除く)

そのツアーの一環として、旅行代理店と提携し図 1 の半日ツアーを 2 年間行ったのだが、このツアーは当初一般社団法人日光観光協会の組織する日光インタープリターズ倶楽部(以後 NIC)が案内を担当していた。

観光協会や当時の新聞記事によれば、JTB・KNT・日本旅行・東武トラベル（後に JR 東日本も参加。以後 JKNTJ）の協定旅館ホテル連盟（以後旅連）から、『日光で海外のようなオプションツアーを行いたい』というリクエストを受け企画されたもので、個人旅行者を対象とした案内ツアーは当時全国でも珍しかった。2002 年の開始時点では 10 コース、2004 年からは戦場ヶ原・小田代原を含め 4 コース、各々 4 月から 11 月までの 7 か月間週 2 回催行で設定されていたが、2010 年を最後に廃止となっている。（2004 年以降グラフ 1。それ以前はデータ無し）。

また、ガイド派遣費は 1 万円/回、参加費は 1,000 円/人として設定されたが参加者の自己負担は無く無料。参加者を受け入れた宿泊施設がその参加費を支払い、ガイド派遣費との差額は JKNTJ 旅連の予算から補填する取り決めであったようだ。

ただし、グラフ 1 にあるようにツアー利用者数は 2008 年を最大として以後急落。WEB などを利用した個人による宿泊予約が増加し、JKNTJ の代理店利用の宿泊者数自体の減少が原因とされた。また NIC は、社会教育を目的にした日光ふるさとボランティアが母体となり、ニーズの高まりつつあった金銭の発生するガイドとボランティアとを分けるために組織されたものであったが、奇しくも 2010 年頃創設期のメンバーの高齢化や脱退等と相まって所属ガイド数が減り人員の確保が難しくなった。さらに参加者数も各回あたり 2 名程度で推移し、ガイド費の支払いは旅連からの補填に頼る状態が続いていた。旅連の予算は加盟施設からの積み立てに拠るものだったが、JKNTJ 経由の宿泊者減少によりその積立金からの捻出も難しくなり、廃止したとの事である。廃止理由を大別すると以下 4 項目。

### 1. 旅行代理店経由の宿泊者の減少

2. ツアー利用者の減少
3. ガイド人員の確保の問題
4. ガイド用予算の不足

このような経緯により様々なツアーの廃止が決定されたのだが、それにより大手旅行会社のパンフレットに東照宮や華厳滝のような主要観光地のみが掲載され、日光地区の魅力の一つである多彩な自然美とそれを楽しむためのトレッキング要素が排除されてしまう可能性が指摘された。その懸念を除き、ハイキングコースの存在をPRする事を主目的として、地域貢献の意味も含めて2011年度から小西ホテルで受諾する事となったのである。

ただし、前項の事情で廃止されたものをそのまま引き継ぐわけにもいかず、またガイド役が一人しか居ない事から次の対策を取り、併せて多少の実験を行う事にした。

#### ■対策

- ツアーコースは戦場ヶ原・小田代原のみ、6~9月に限定する。
- 元々小西ホテル独自で行っていた季節毎のガイド付きツアーの一つとして企画。JKNTJ系列以外からでも参加が可能にようにした。
- 出身であるVC（一般財団法人自然公園財団日光支部）に依頼し、共同催行という形式での広報力強化と、受付並びに予備人員提供の協力を受ける事。

#### ■実験

参加費を下表のように設定して募集を行った。

| 申込み経由     | 2011年度  | 2012年度  |
|-----------|---------|---------|
| 旅行代理店     | 無料      | 無料      |
| VC 経由     | 2,000 円 | 4,000 円 |
| 小西ホテル 日帰り |         | 4,000 円 |
| 小西ホテル 宿泊* |         | 2,000 円 |

(もともと、自社ツアーは宿泊者向けサービスの一環で参加費を半額としていたので、それを引き継ぐ形を取っている)

ツアーの利用者層としては、ごく一部を除いて関東圏が8~9割。年齢層は多少の幅こそあるが、50歳以上の中高年の比率が高く、男女比は同等。自社で行っているツアーになると若干子どもと女性の参加率が高くなるものの、ほぼ同様の傾向が見られる。

参加目的はそれぞれだが、初参加層に限っては顕花植物の開花期という事もあってか植物の名前を覚えたいというものが多かった。それ以上に多かったのは、何となく或いは偶然ツアーを知ったから参加してみたという観光客の層であり、こちらが6~7割程度であろうか。

これらの傾向は公益財団法人日本交通公社によって2011年に行われた奥日光地域での利用実態調査(705号 P19~)と近いものがある。

## ・旅行会社との提携ツアーの結果と課題 (1151)

各年の参加者数、申込み経由はグラフ2のようである。2年分のみではあるが両図の間には明らかな差異が現れている。

大きな差異の一つは代理店経由の利用者がいなくなった事。12年のパンフレット(図1)誤植も多少の影響はあろうが、前年までの利用者数の減少と併せて考えれば、その本質はJKNTJツアーの廃止理由の1と同様であると考えられる。

また両年を比較すると参加者数と参加費回収額は11年度が上回るが、一回当たりのガイド費と最大費では12年度が上回る。いずれにしてもJKNTJ時代に設定されたガイド派遣費を上回っており、当初懸念されたガイド用予算の不足は辛うじて解消する事ができた。

12年度の参加者数減少は前述の実験の影響であると思われる。VC経由の参加と小西ホテル経由の比率が両年で逆転しているが、広報力の高いVCよりもホテル経由の参加者が多い理由の一点は参加費にあり。12年度の小西ホテル経由の参加者は7割が参加費半額の宿泊者であったことから窺い知れる。これらから奥日光エリアでは半日程度のガイドツアーは参加費2,000円が妥当だと利用者が考えているように推察できる。

ただし、自社ツアーも含めた参加者の声からは、参加費の安さに対する不安感が、他所のガイドツアーに参加経験のある人からは安さと内容に対する驚きの声が挙がってくる事から、参加費が安ければ利用者が増えるという物でもなさそうである。また、自社の申込み増加には、参加費半額というお得感と、宿泊者の様子を見ながらの声掛けが効果を発揮していた事も考えられる。これらから、広報や料金設定によっては更なる参加者の増加と参加費の回収が見込まれ、引き継ぎ時点での課題2・4は次年度以降にツアーを継続した場合でも達成できそうである。さらには今後の展開如何では収益を上げるだけの可能性を秘めている。

ただし、この参加費の設定に関しては別の懸念が残されている。このたび協力要請を行ったVCスタッフと話をしたところ、参加費の設定が高く、それに見合うだけのガイドを行う自信が無いとの声が聞かれたのだ。自身がVCに在籍していた当時を振り返ればこの気持ちは非常に良く理解できる。また、当時と比べると参加者からの質問事項も多岐に渡っていると感じられ、ガイド料に見合う内容を提供するためには相応の経験が必要となるが、彼らは単年毎の契約であり、長期間労働を継続できる環境に無い。自信の無さはガイドを行うに当たって必要となる知識や経験を蓄積するだけの時間が少なく、練度が足りないだけであろうが、これを解消せねば利用満足度は落ち、参加費設定を安価にしなければならぬ。結果、JKNTJ時代と同様ツアーを継続的に提供する事はできなくなる。よって今後の最大の課題は3. ガイド人員の確保と、その育成であると言える。

## ・国立公園の利用と認知、管理との乖離 (827)

少し話がそれるが、冒頭にも挙げた通り、私はもともとVCに属し現在はホテルに籍を置いている。その双方の視点で見るといささか面白い物が見えてくる。

ここまで、国立公園の利用者のニーズは実に多様であり百人百様の旅行形態を持っていると書いてきた。当然の事ながら、ハイキングや自然観察、あるいは自然景観そのものなど国立公園の要素は目的に大きくかかわるのだが、旅行者の中に「国立公園自体」を目的とした場合はほとんど無い。目的もなく

訪れ国立公園であることを知らない人もいれば、国立公園や特別保護地区という事は知っていても、それが何を意味しているのかを知らない人も存在する。

例えば、特別保護地区である戦場ヶ原を歩いていると木道から湿原部に降りて写真を撮っている人がいるのだが、彼らと会話をする『なぜ木道を降りてはいけないのか』を知らない場合が往々にしてある。利用者にとっては自身の目的に沿った観光を果たせる事が大事なのであって、国立公園であるか否かは重要視されていない。

一方、環境省レンジャーとフィールドを共にしていた時に、特別保護地区内で指定歩道を外れて休んでいる利用者を見つけた事がある。指導に向いた彼女は「なぜ規制があるのに、その規制を守れないのかっ！」と憤っていた。そこは休憩しやすい環境にあり頻繁に利用されていたのだが、その場所には規制とその目的を記した看板などは無かった。彼らは規制を守れないのではなく、規制がある事と規制の理由を知らないのだ。

また、台風で歩道が破損し安全のために歩道が通行止めになった際、歩道利用者が袋小路に追い詰められ怒って戻ってきた事もある。そこは複数の管理者による歩道が連結したハイキングコースで、利用者はそれらを繋いで行動するのが常なのだが、それを考慮することなく管理者が各々の管轄歩道だけを管理したために、間の抜けた事態を引き起こしたのだ。

このように利用者は管理の存在と意味を知らず、管理者は利用者の実態を知らないという乖離<sup>かいり</sup>が間々見られるのである。

## ・国立公園における情報の活用と問題 (790)

小西ホテルでは、植物の開花状況や道路状況などを交え文章とカラー写真で紹介する今週のおすすめスポット (図2) を毎週発行している。当初は宿泊者向けに作成したものだが、現在は旅行代理店から近隣の観光施設や売店、よその宿泊施設までおよそ 200 件近い事業所に届けられている。また、10月に発生したようなクマの出没や、冬季に生じる山間部道路の一時封鎖情報などを臨時に流す事もある。先方からは状況がよく分かり利用者に説明がし易い、観光に向かう際の参考になる等感謝の言葉を頂戴するのだが、その都度気恥ずかしい思いに晒される。

実は VC 時代にも FAX で情報を流していたのだが、内容は自然物に限定された文字列のみのもの。旅館に勤めて旅行者と向き合い、また周辺の売店等に出入りをするようになって初めて、観光を目的とした利用者にとってこの情報がいかに使い勝手が悪い物であったかを知ったのだ。つまりは VC 時代には観光を目的とした利用者の顔と、目的に応じた導線が見えていなかったという事になる。利用のための施設に籍を置いた身としては汗顔の至りで、先の乖離<sup>かいり</sup>をあげつらう事などできない。

昨年度末以降、VC からは自然情報に限らず、歩道や道路情報がこまめに届くようになった。これは現在の若手契約職員の努力の賜物であるのだが、そこに至るまで、私が情報を配布し始めてからでさえ 4 世代の入れ替わりを必要としている。

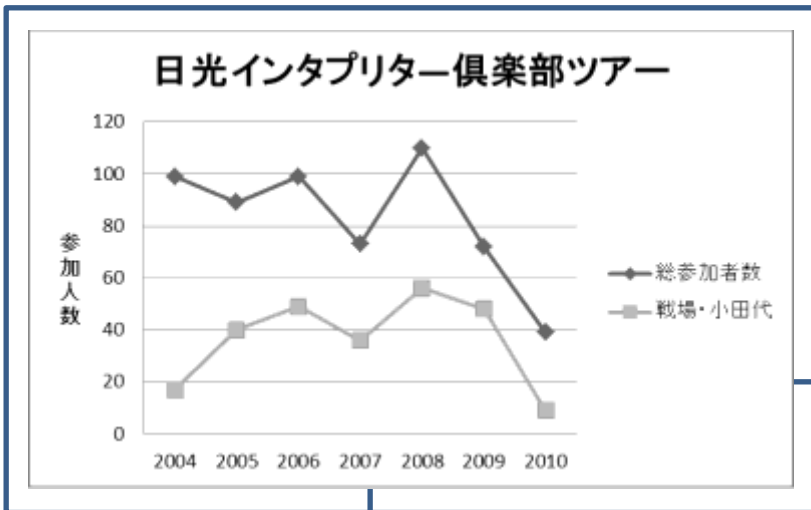
得られた情報を的確に活用し発信をする為には、発信者側の成長が必要であると自己を振り返り痛切に感じるのだが、発信者側にはこの時間が与えられない事がある。10 年以上前の話ではあるが、当時の私の給料は日額 6,000 円。年収で 200 万に遠く届かなかった。この状況が現在も改善されていないのであれば、継続的な労働は難しく、多様化する公園利用者のニーズに応えるだけの質を持つ情報の収集・管理ができない結果を招き、適正な公園利用の推進は困難となろう。

・ツアーの可能性 (346)

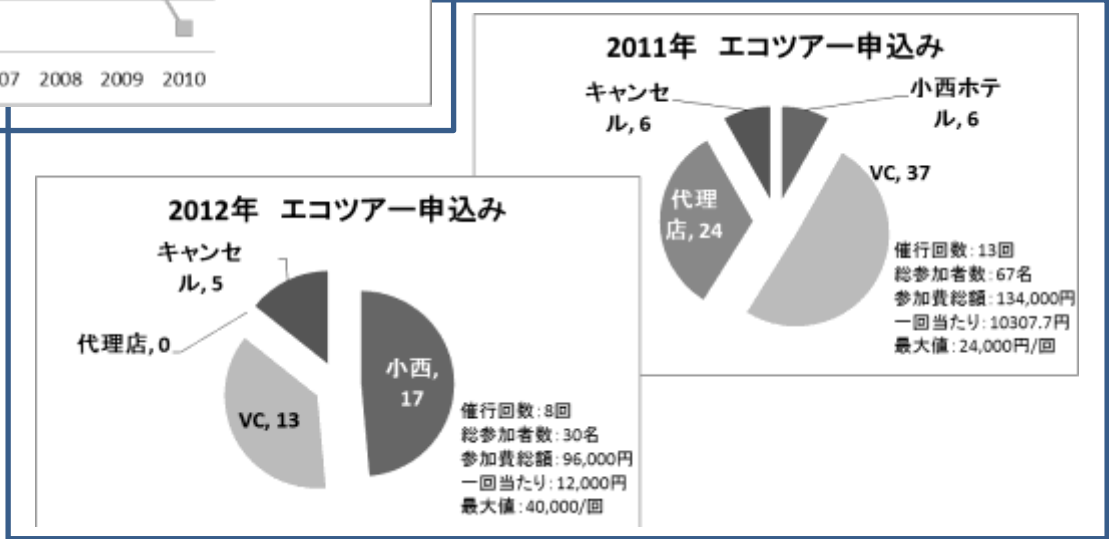
最後に話をツアーに戻そう。JKNTJに代表される観光代理店と地元の要望によるオプションツアーに端を発したこのガイドツアーだが、次の観点から今後継続して行う価値が高いと感じる。

- 地域の露出の拡大…PR 効果
- リピーターの確保…さまざまな魅力を伝える事で、継続的なリピーターを確保する。
- 乖離<sup>かいり</sup>の解消…利用者の動向を把握し管理者との乖離を埋める。
- 良質な公園利用者の増加…自然公園の意義を伝え、良質な公園利用者を増やす。
- 人材の育成…利用者のさまざまな目的に触れ、多角的な情報伝達ができる受け入れ者を育てる。
- 人材育成の予算確保…情報を金銭化し、予算の一助とする。

このたびのツアー催行に関しては課題が残ったが、JKNTJに固執することなく、地域として継続する方向性を模索していきたいと考えている。 //



グラフ 1



グラフ 2