

## 5 課題と今後に向けた対応方策

中国人観光客の日本観光は、現状、東京・大阪を結ぶゴールデンルートによる分刻みの観光が主流であり、豊橋市にも年間約 46,000 人にも及ぶ中国人が宿泊している。この傾向は、「日本へのファーストリップはまずゴールデンルートで」との合言葉が示すとおり、中国人観光が一巡するまで、少なくともここ数年は続くものと考えられている。

その間、単なる宿泊施設の利用にとどまらず、豊橋市の魅力による観光を実現すべく、手筒花火をキラコンテンツと位置づけ、中国人宿泊者に対するモニター調査を行ったが、そのモニター調査において浮かび上がった課題とその課題への対応策を整理したものである。ただし、ここで整理している対応策は、モニター調査を担当した事務局によるアイデアを中心にまとめたものであり、次年度以降の取り組みにおいて対応策を検討する際のタキ台として位置づけられるものである。

将来的には、中国人観光客がリピーターとして日本を訪れるときに、豊橋市がその観光地の候補となり、東三河地域や伊勢志摩地域との広域的な観光ルートがリピーターの選択肢の一つに成長していくための基盤づくりとも言えるものである。

### (1) 事前準備における課題と対応策

#### ① 中国の旅行会社との交渉

##### 検討課題－1

中国の旅行会社に対する観光プログラムへの組込みの依頼は、いつ頃から、どのように交渉すべきか。

##### 対応策

- 定期的にメール等で情報提供を行い、手筒花火の認知度向上等を図り、魅力ある地域資源であることを認識してもらう必要がある。
- 主な手筒花火の開催スケジュールをシーズン開始半年前までには案内する。
- およそ1年～半年前に依頼する。可能な限り現地を訪問し、交渉をする。  
(プログラム造成について、早ければ1年前から決まる場合もある。)
- 国慶節モニター調査の結果(中国人観光客の満足度の高さ)を活用して交渉する。
- ゴールデンルートのスケジュールを大きく変更することなく、組込みが可能であることを強くアピールする。
- 参加者へのプチギフトや手筒花火見学証明証発行など見学のメリットを予め提示する。
- インバウンド誘致事業により中国の旅行会社担当者を豊橋へ招聘する際、手筒花火を実際に見てもらい交渉する。

### 検討課題—2

どの旅行会社を対象とすべきか。

#### 対応策

- 本年は、モニター調査として一部の会社に事前訪問をして案内を行ったが、今後は特定の会社ではなく広く案内をする。ただし、訪日旅行取扱旅行会社とする。
- 案内方法としては、「メール」、「郵送」、「訪問」等の手段があるが、特に「開催決定の告知に関するメール」が重要であり、不可欠と考えられる。

## ② 日本のランドオペレーターとの交渉

### 検討課題—3

日本のランドオペレーターとは、どのように交渉すべきか。

#### 対応策

- 定期的に郵送、メール等で情報提供を行い、手筒花火の認知度向上等を図り魅力ある地域資源のPR、現地での観賞を依頼する。
- 国慶節モニター調査の結果（中国人観光客の満足度の高さ）を活用して交渉する。
- 豊橋への送客実績があるランドオペレーターに対しては、直接訪問し、観光プログラムへの組込みを依頼する。
- ゴールデンルートのスケジュールを大きく変更することなく、組込みが可能であることを強くアピールする。
- 参加者へのプチギフトや手筒花火見学証明証進呈など見学のメリットを予め提示する。
- インバウンド誘致事業により中国の旅行会社担当者を豊橋へ招聘する際、手筒花火を実際に見てもらい交渉する。

### 検討課題—4

どの日本のランドオペレーターを優先すべきか。

#### 対応策

- 中国の旅行会社と同じく、広く案内をする。訪問は、豊橋市内のホテルの利用実績があり、中国人観光客の取扱実績の多いランドオペレーターを優先する。
- 中国の旅行会社へ企画商品を提案しているランドオペレーターを優先する。

### ③ 手筒花火を実施する地域の団体との連携

#### 検討課題—5

手筒花火は豊橋市を印象づける重要な観光資源と考えられる一方で、地域における神事との考え方もあり、その両面に配慮する必要がある。このような地域の実情を勘案しながら観光資源として活用していくには、実施団体との協力関係が重要である。実施団体とはどのように連携する必要があるか。

#### 対応策

- 手筒花火を観光資源として活用していくことに協力的な地域の実施団体との連携から取り組んでいくことが重要である。
- 手筒花火を観光資源として捉える考え方を理解してもらい、観光客の見学スペースの確保、安全な動線の確保や大型観光バスの駐車場等、受け入れ体制の構築を検討していく必要がある。
- 会場への臨時観光案内所の設置、多言語対応可能な観光ガイドの実施などの支援策を合わせて検討していく必要がある。

### ④ 観光案内所

#### 検討課題—6

個人旅行者にはどのように対応するべきか。

#### 対応策

- ホテルや豊橋駅内の観光案内所等で、手筒案内マップを活用し中国語（多言語）による手筒花火の開催を案内する。
- 「手筒花火 本日開催」等、多言語による分かりやすい案内表示板をホテルや豊橋駅改札口前、観光案内所等に設置する。

### ⑤ ホテルとの連携

#### 検討課題—7

中国人観光客の誘致に対する取組みに協力的なホテルとどのように連携すべきか。

#### 対応策

- 日頃よりインバウンドの動向について意見交換を行ない情報の共有化をはかる。
- 手筒花火会場へのシャトルバスの運行、ホテル内で物販できる環境等、中国人観光客の利便を図ることが重要であるため、そのような対応が可能なホテルと連携すべきである。

- 手筒花火の見学が予め観光プログラムに組み込まれている場合への対応としては、添乗員との連絡を密にとってもらい到着予定時間の把握、食事時間の変更など柔軟な対応ができるように協力してもらう。
- 一方、手筒花火の見学が組み込まれていない場合でも、観光客が手筒花火を見学できるように、ホテル内に臨時のツアーデスクを設置する等、花火見学者を募集のうえ花火会場へご案内できるような体制がとれるとよい。
- 中国人観光客の宿泊実績のあるホテルを牽引車としたモデル事業を実施し、中国人観光への取り組みを市民にアピールしていくことも検討すべきである。

## ⑥ 地元業者との連携

### 検討課題－８

中国人観光客に対する物販や体験メニュー等を実施する場合、どのように出展業者と連携すべきか。

### 対応策

- 業者選定は豊橋観光コンベンション協会からの公募を原則とし、集客・販売意欲の強い民間業者を優先する。
- モニター調査の実施結果により、中国人観光客から好評であった土産品や特産品を取り扱う事業者に依頼する。
- 電気・水道等の使用条件、においのある商品の取り扱いやその他手数料の有無について事前協議により調整を行なうこと。
- 出展による販売ができない場合を想定し、カタログ等による注文販売の実施について検討してはどうか。

## ⑦ 通訳兼案内係の設置

### 検討課題－９

中国人観光客に対して、豊橋市を案内する通訳をどのように手配すべきか。

### 対応策

- 愛知大学や豊橋技術科学大学の中国人留学生に協力を依頼する。
- 中国語等の講座を開催する孔子学院で学ぶ学生・市民に協力を依頼する。
- 市民に対して、外国人観光ボランティアを募集し研修を経て登録する「外国人観光ボランティアスタッフ制度」の創設を検討する。（費用を支払う際は通訳案内士の資格が必要）

## ⑧ 豊橋市に関する情報の発信

### 検討課題－１０

どのように豊橋市の観光情報を発信すべきか。

#### 対応策

- 豊橋市出身の映像関係者に、DVDの作製を依頼し情報発信のツールとして活用する。
- ユーストリーム等により、定期的に手筒花火の開催状況をライブ中継する。
- 国内観光客に対する情報発信としても活用する。
- ホームページを多言語化して、中国人観光客等の外国人観光客へ案内する。
- ソーシャルメディアを活用した双方向の情報発信を行う。
- 豊橋市と豊橋観光コンベンション協会が連携し情報発信する。
- 留学生が豊橋の情報を発信できるようなホームページを開設する。
- 中国にサーバーを置くブログサイト「ウェイボー」等を活用し情報提供を行なう。
- 豊橋観光案内フェイスブックを立ち上げる。

### 検討課題－１１

どのように豊橋市を紹介すべきか。

#### 対応策

- 日本の中央に位置し、ゴールデンルート上の京都・富士箱根へは高速道路や新幹線を利用することによりスムーズにアクセスできる点を紹介する。
- 気候が温暖であり雨量が少ない点をアピールする。
- 当地域を印象づける第１の観光資源を手筒花火とし、手筒花火との関連において刺子や法被など三河木綿の特産品を合わせて紹介する。
- モニター調査により好評であった地域資源（豊橋筆、二川宿本陣資料館等）を中心に紹介する。
- 豊橋市の中国人観光客の宿泊実績やモニター調査により得られたデータや感想を活用する。
- 豊橋のみではなく、名古屋、西三河、南信州、遠州、伊勢志摩など広域的な有名観光地の紹介を含む内容とする。

### 検討課題－１２

どのようにマスメディアを活用すべきか。

#### 対応策

- 紹介DVDを作成し、積極的に活用する。
- 中国人留学生との連携を中心とした産学官連携をアピールする。
- 事前に事業実施の情報を提供し、取材の誘致を図る。

- 「ええじゃないか豊橋伝播隊 DOEE」を情報発信に活用する。
- 豊橋市のトップがプロモーションの顔として登場する。

### 検討課題－１３

豊橋市出身の人材を活用できないか。

#### 対応策

- 豊橋市出身の著名人に、観光大使を依頼する。
- 豊橋市出身の著名人に、ブログによる豊橋市の紹介を依頼する。
- 豊橋ふるさと大使を積極的に活用する。

### 検討課題－１４

中国人留学生による情報発信を活用できないか。

#### 対応策

- 豊橋観光コンベンション協会ホームページ上での情報発信を検討する。
- ブログやフェイスブック等による情報発信を依頼する。
- 情報発信に対する中国人の反応等、定期的に情報交換会を実施する。

## (2) 手筒花火等の実施日における課題と対応策

### ① 当日スケジュールをスムーズに実施するために

### 検討課題－１５

中国人観光客の団体ツアー添乗員と密に連絡しあえるか。

#### 対応策

- 添乗員と密な関係を取ることは困難なため、ランドオペレーターに対し、重要性の伝達を依頼する。
- 添乗員やバス運行事業者の携帯電話番号を把握するランドオペレーターやホテル側に密にとってもらおうよう依頼すべきである。
- 事前（旅行商品企画時）に観光プログラムとして組み込んでもらうことにより、到着時間を意識してもらえるようになる。

### 検討課題－１６

(京都からの) 道路混雑等による遅延が生じた場合、どのように対応すべきか。

#### 対応策

- 食事時間の変更など柔軟な対応をホテル、添乗員にお願いする。
- 事前に観光プログラムへ組み込んでもらうことにより、観賞できるスケジュールで移動してもらえるようになる。

### 検討課題－１７

ホテルに到着した中国人観光客がスムーズに手筒花火等を見学するにはどのように対応すべきか。

#### 対応策

- ツアー企画の段階で予め観光プログラムへ組み込んでもらう。
- 移動バス内で、手筒花火の映像を放映する。
- 手筒花火の基礎知識、手筒花火見学のスケジュール、会場マップ、再集合場所、動線、特産品案内、出展内容、緊急時の連絡先などを記載した案内チラシを配布する。  
(多言語対応できればなお良い)
- 手筒花火会場到着後、1団体につき2名程度の通訳が同行できればよい。

## ② 手筒花火を祭りとして楽しむために

### 検討課題－１８

手筒花火見学の際に、じっくり観賞してもらうために(中国人)観光客用観賞席を用意できないか。

#### 対応策

- 手筒花火を観光資源として理解してもらい、見学スペースの確保等観光客の受け入れ体制について実施団体と協議していく。
- 広報や案内所設置など観光客の受け入れ体制について、支援可能な範囲を検討する。
- 「炎の祭典」の見学をあらかじめツアーに組み込んでもらい、観賞席を中国の旅行会社に購入してもらう。毎年6月には観賞席の販売が開始されるため、この時期までに旅行商品の設定を決めてもらう。

### 検討課題－１９

夜店等、祭りを味わえる誘導はできないか。

#### 対応策

- 観光プログラム内に自由時間を設定し、添乗員から集合場所・時間を明確に伝える。
- 手筒花火見学に関する案内チラシを配布する。

## ③ ホテル内でのおもてなし

### 検討課題－２０

ホテル内にて物販を円滑に実施するためにはどのように対応したらよいか。

#### 対応策

- ホテル内の販売店舗に影響が出ないことを前提にホテルと交渉する。
- 既存の物販店を活用して販売する。また、物販が許されるホテルでの実施も検討する。
- 既存の物販店と営業時間が重複しないよう営業する。
- 観光客の宿泊者数によっては採算がとれなくなる場合もあるため、その場合のリスクは出展者に事前に説明すること。

### 検討課題－２１

どのように中国人観光客をおもてなししたらよいか。

#### 対応策

- 到着後、添乗員にツアーの確認を行ないホテルロビーに誘導する。
- 特産品などのショッピングが楽しむことができるよう出展ブースを設ける。  
※出展にあたっては実施ホテル側との事前協議が必要。
- 花などを展示し、華やかな雰囲気づくりを行なう。
- 手筒花火の疑似体験、記念写真の撮影、ゲームなど体験型プログラムを用意する。  
その際には通訳スタッフを配置する。

### 検討課題－２２

どのようにおもてなしの質を上げたらよいか。

#### 対応策

- 豊橋市及び豊橋観光コンベンション協会は、ホテルや民間業者とともに、先進事例を視察し学ぶ。
- おもてなしのプロによる講師を招いたり、先進事例の視察により学んだ内容を元に、各事業者に対しておもてなし講座を開催する。
- 外国人観光客に対するおもてなしのマニュアル（ルールブック）を作成する。

- 到着後、添乗員にツアーの確認を行ないホテルロビー内にスムーズに誘導する。
- 玄関では“ファンイン”と中国の言葉で歓迎の意思を大きな声で伝える。
- 玄関に中国語など母国語で書かれた歓迎看板を設置する。
- スタッフ同士による無駄話は厳禁とする。立ち話をしていると観光客が近付きづらい雰囲気がある。
- スタッフの人数はあまり多くなりすぎないよう適切な配置とする。

#### ④ 夜の買い物を「豊橋での楽しみ」にするために

##### 検討課題－２３

夜中営業店マップを作成し、シャトルバス等での誘導は可能か。

##### 対応策

- 豊橋市・豊橋観光コンベンション協会は、掲載店をとりまとめたショッピングマップを作製する。またはホテル周辺の商店街組合等との協働により案内チラシを作成する。
- ホテル側にシャトルバスを出してもらうよう交渉する。
- 観光振興施策の社会実験として、豊橋市・豊橋観光コンベンション協会が制作費を負担できないか検討する。
- 一定期間経過後から、地元業者等が費用を負担する。

#### ⑤ 広くアピールしていくために

##### 検討課題－２４

どのようにマスメディアを活用すべきか。

##### 対応策

- マスメディアに対し、当日の事業実施の情報を提供し、取材を依頼する。

### (3) 実施後の対応

#### ① 実施状況に関する情報提供

##### 検討課題－２５

中国の旅行会社、日本のランドオペレーターへどのようにフィードバックすべきか。

##### 対応策

- PR兼営業のセールスツールとして活用できるように写真等を送付する。
- 参加していただいたことへ対する感謝の気持ちを市全体として示す。

##### 検討課題－２６

実施後において、どのようにマスメディアを活用すべきか。

##### 対応策

- 豊橋市民の事業認知度を高めるため、実施後、マスメディアへ情報提供をする。

##### 検討課題－２７

どのように情報発信を活用すべきか。

##### 対応策

- 豊橋市及び豊橋観光コンベンション協会のホームページに写真、動画等をアップする。
- 参加者へ後日、御礼のメールを送付する。（写真の添付や動画がアップされたホームページの紹介）
- 中国向け情報発信として、百度、ウェイボーなどの口コミサイトを利用する。
- 留学生によるソーシャルメディアを活用した情報発信ができるような環境を整える。

#### ② 事業継続のために

##### 検討課題－２８

どのように事業を改善していくべきか。

##### 対応策

- 参加したホテル、手筒花火実施団体、地元業者、留学生等関係者を集めて意見交換会を行う。
- 観光プログラムを組み込んでもらった日本のオペレーターに対しアンケートを実施する。
- 課題に対し短期で対応可能か、中長期に対応すべきか等提案書としてとりまとめる。
- 外国人観光客誘致戦略協議会（仮称）を設置し、定期的に協議を行う。

## 第5章 地域資源モニター調査（中長期戦略） に関する調査



## 第5章 地域資源モニター調査（中長期戦略）に関する調査

### 1 地域資源モニター調査の実施内容と調査実績

当調査では、中国人のみならず、台湾、香港といった再来日するリピーター観光客にどのように豊橋の地域資源を楽しみ、喜んでいただけるのか、すなわち「豊橋ならではの特定テーマによる味わいを体験する」メニューの作成を目的として地域資源の抽出、中国人留学生によるモニター調査を実施した。

#### （1）実施内容

- ①ワーキング部会
  - ・地域資源のリストアップ
  - ・地域資源の絞り込み
  - ・抽出した地域資源の再検討
- ②第2回委員会
  - ・委員意見を反映した地域資源の抽出
- ③中国人留学生によるモニター調査
  - ・抽出した地域資源のモニター体験
  - ・グループインタビュー
  - ・地域資源診断調査
- ④中国人留学生との座談会
- ⑤地元企業へのヒアリング



#### （2）調査実績

ワーキング部会、本調査委員会で議論をした地域資源について調査を実施することができた。また、モニター調査には中国人留学生9人（年齢：20歳代～40歳代、出身地：湖南、広東、江蘇、三東、西安、蘇州、天津、北京、無錫）に観光客の視点に立って見学、体験、試食等をしていただいたことで、中国人の立場から見た地域資源の優位性を把握することができた。

