

# 観光客の不満改善における問題解決及び質の向上

文責 大阪商業大学 総合経営学部 商学科 2年 田久保佳志, 浅野真澄

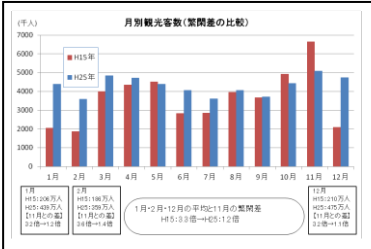
## ●インタビューの目的

研究の中で、京都市をより良くする上で必要なのは、観光客の満足度だと考えた。そこで日本人観光客と外国人観光客を比較しつつ、観光客が思っている不満点の改善策について調べた。まず、日本人観光客の不満足要因として、バス乗り場での路上駐車が多い、また、駐車場や地下鉄乗り場等の交通アクセスの不便さ、紅葉の色付きが悪い点が、不満点要因につながる。外国人観光客の不満足要因として、寺院やホテル・旅館などで英語のサインが少ないこと、交通費や入場料が高いバスが複雑で、ホテルや家でインターネットによる WiFi の設備が少ないことが不満点要因につながる。そこで私は、外国人観光客の不満をゼロにすることに焦点を当てた。京都市の状況を理解すること、WiFi にどう対応しているかの現状を知りたいと考え、10月1日に京都産業観光局観光 MICE 推進室を訪れ、谷口氏と吉原氏に1時間40分インタビュー調査を行った。

## ●京都府、京都市の現状

現在京都市の人口(平成26年11月)261万4099人、世帯数(平成26年11月)115万3543世帯である。京都市の観光客(2013年)は、過去最多となり市内観光客5162万人であった。外国人宿泊客数(前年比約35%増)113万人と、前年から約29万人増加した。原因として、国のビジット・ジャパン・キャンペーンに加え、アベノミクスによる円安傾向、LCC(格安航空会社)運航の拡大、京都市の海外拠点での取組の充実などにより、大幅に増加につながったと思われる。一方、京都市での宿泊客数に関しては、昨年度から約7%増し、1308万人と増加した。その内、外国人の宿泊客数の多い国ベスト3は「台湾(約23万5千人)・米(約16万4千人)・中国(約10万6千人)」少ない国が、マレーシア・インドネシア・ロシア・中東であった。観光消費額全体の全体合計は、7,002億円と観光客数の増加や訪日客の増加に伴い、これまでの最高額であった平成20年の6,561億円から増加した。

図1. 開散期についての取り組み



出所: 京都観光総合調査 平成25年(2013年) 4ページ 参照

12月~1月 「京都・花灯路」事業  
 2月 マラソン(走りながら観光を行う)  
 8月 「京の七夕」事業  
 「京の七夕」事業のような取り組みをすることで H15 年から H25 年にかけて観光客数は、上の図のように変化し 12月、1月、2月 は、観光客数が大幅に伴じた。  
 これからの予定は、新しい取り組みはせずにチラシを配布し宣伝活動を行う予定である(図1'上')。

表1. 無線 LAN の取り組み H26 8.31現在

種類	KYOTO-WIFI 01		KYOTO-WIFI 02		
整備運用事業者	KDDI(株)		(株)インフィニティ		
通信可能時間	3時間		7日間		
設置箇所	バス停	地下鉄駅	セブンイレブン	公共施設	商業施設
設置台数	383箇所	13箇所	124箇所	118箇所	12箇所



京都産業観光局観光 MICE 推進室(地図)上  
 インタビューを行っている様子(写真)下

当初目標としていた KYOTO-WIFI 設置箇所数630箇所を超えている(表1'上')。今後新しい取り組みとしては、より簡単な手続きで利用可能な新しい仕組みを構築した KYOTO-WIFI 03 を平成27年3月末までに新たに約760箇所を観光関連施設や商業施設等に設置する予定である。新たな KYOTO-WIFI 03 のポイントは、①利用時に入力が必要であったゲストコードの取得が不要になり、利便性が格段に向上。②24時間連続利用が可能。③利用対象エリアの拡大である。また、整備済みの「KYOTO-WIFI」についても簡単な認証方法に順次変更し、平成27年春には、合計約1,400箇所での利用可能となる。

## ●これからの課題

バス乗り場が複雑でわかりにくい。そして、日本では高齢化が進んでいる。一方、海外から来る観光客もいるので、道路に英語の標識やバリアフリー用の道路と歩行者専用道路を作る等の改善が必要である。また、宿泊率が増えない(中東)に注目して、外国人観光客が京都市を訪れて満足してもらうための取り組みが必要である。2020年までに東南アジアのイスラム教徒が日本を訪れる数が増加すると見込まれる。そこで、中東・東南アジア等の外国人観光客が増えることに対して、市民の意見を聞くためにアンケート調査と宿泊の状況についてインタビュー調査を行う予定である。これからの課題の改善として、**若年世代の不満の改善**と**東南アジア圏の問題の改善**の二つの課題を考慮して、不満点要因を満足点要因へと置きかえる必要があると考えた。

## ●まとめ

インタビューをした結果、WiFi への対応を行っていることがわかった。無線 LAN の取り組みにあるように KYOTO-WIFI01 や KYOTO-WIFI02 と二つある。設置箇所数は合計で650箇所である。手続きが面倒であるためワンタッチで接続できるように KYOTO-WIFI03 を設置する予定である。観光の開散期においては12月~1月において「灯」をテーマとする新たな観光資源の創出事業である「京都・花灯路」事業、2月は走りながら観光を行う京都マラソン、8月は日曜の七夕である「京の七夕」事業である。以上のイベントを行うことで観光客が上回った。

## ●参考文献

- ・京都観光総合調査 平成25年(2013年)  
 URL: city.kyoto.jp.
- ・京都嵐山花灯路 12月12日~21日(京都・花灯路推進協議会)
- ・平成22年3月 KYOTO-WIFI とおたでも3時間まで無料でWiFiが使えます。平成25年3月(京都産業観光局観光 MICE 推進室)
- ・KYOTO-WIFI 京都市公衆無線 LAN 整備事業「京都どこでもインターネット」について 平成26年10月(京都産業観光局観光 MICE 推進室)