

10年を経た「長崎さるく」 持続可能な観光スタイルに

はじめに

2006年4月から10月にかけて開催された「日本ではじめてのまち歩き博覧会『長崎さるく博'06』」は、まち歩き観光の成功例として注目され、その後の他都市・地域でのまち歩き観光の端緒ともなった。この「さるく博」を契機に始まったのが、まち歩き観光「長崎さるく」であり、10年を経過し年間5万8千人（15年度のさるく参加者数と修学旅行生数の合計）が参加する長崎の観光スタイルとして定着してきている。そこで、10年を機に見直しが進む「長崎さるく」について紹介する。

1. 10年を経過した長崎さるく

まち歩き観光「長崎さるく」では、特製マップを片手に自由に歩く「遊さるく」、長崎名物・ガイド付きまち歩きツアー「通さるく」、専門家による講座や体験を組み合わせた「学さるく」という3つのコンテンツで始まった。その後5年経過した2011年度には、運営主体の長崎国際観光コンベンション協会（以下、「コンベンション協会」）を中心に全般的な見直しを行い、「通さるく」の全コース見直し・リニューアル、美味しい長崎を味わう「食さるく」や「子供さるく」（13年から）の導入などメニューを増やすとともに、外国人向けサービスの強化、案内役である「さるくガイド」の育成を図るなど大幅な見直しを含め、改善を図ってきた。

その後、世界新三大夜景への選定、明治日本の産業革命遺産の世界遺産登録、さらに潜伏キリシタン関連遺産の世界遺産候補推薦、大型クルーズ船の寄港増など、長崎を取り巻く環境は大きく変わってきており、「長崎さるく」や「さるくガイド」の役割も大きくなっている。一方、全国的にまち歩き観光が広がるなかで、魅力を高める工夫や補助金に頼った運営体質からの脱却、さるくガイドの待遇改善など課題も抱えている。

こうしたなか、開始から丸10年が経過したのを機に、持続可能な長崎観光のスタイルとしていくための見直しが行われた。

長崎国際観光コンベンション協会の2016年度事業計画

まち歩き・まち体験「長崎さるく」の再出発

1. まち歩き・まち体験プログラムの企画・運営【事務局事業】		
(1) 遊さるく（マップ片手に自由まち歩き）		
①新コースマップ全エリアの配布開始 ②まち歩きアプリ「長崎さるくナビ」の配布開始	新規	
(2) 通さるく（ガイド付まち歩き）		
①選びやすいコース設定 ②コースの内容の充実 ③参加料・ガイド料の改定	改革	
(3) 学さるく（専門家による多種多様な講座・体験とまち歩き）		
(4) 修学旅行対応（平和学習、歴史散策）		
①予約方法の見直し	改革	
②既存の平和コースへの誘導		
(5) 施設内ツアーおよび常駐案内（グラバー園、出島、亀山社中記念館、軍艦島）		
2. 長崎さるく10周年記念事業	新規	
10周年スタート式、記念式典、先進都市視察研修		
3. 受入態勢の強化【事務局事業】		
(1) さるくガイド育成・研修		
①コース研修 ②スキルアップ研修 ③グループ研修		
(2) ガイドステーションの運営（出島、原爆資料館等）		
(3) パンフレットの発行	改革	
(4) 通さるくポイントカードの発行	新規	
(5) さるく見聞館推進協議会の運営		
(6) 長崎純心大学との地域連携協定締結（2015年3月23日締結）	新規	
(7) 長崎サミットのWTによる「おそうじさるく」への協力		
(8) JRデスティネーションキャンペーンへの参画	新規	
4. 情報発信の強化【事務局事業】		
(1) ホームページ運営（パソコン版、モバイル版）		
(2) 旅行雑誌、路面電車で吊り、新聞等		
(3) NTTコムウェアと連携した、アプリ「動フォト」を利用した情報発信		
①和華蘭ラビリンス編 ②祈りのナガサキ編 ③ここだけの話編		
(4) SNS（Facebook、Twitter、LINE、YouTube）を活用した情報発信	改革	

2. さるく運営上の課題

(1) 「通さるく」と「さるくガイド」

「通さるく」とはガイドが解説していくまち歩きツアーのことである。この近年の参加状況をみると、県外客が約7割を占めており、参加者の8割強が人気上位の7コース（「長崎は今日も異国だった」、「龍馬が見上げた長崎の空」、「東山手の“異国”散歩」、「眼鏡橋から中通り」、「丸山ぶらぶら思案橋」、「アンゼラスの鐘の丘を訪ねて」、「長崎のチャイナタウン」）に集中していた。参加者



通さるく

の需要に対してコースの設定数が多過ぎるため、1本あたりの参加者数はわずか1.74名（15年度）。金・土・日曜、祝日には当日参加も受け付けるため、参加者がいなくてもガイド派遣を要する一

方、催行率が50%を切り、さるくガイドのモチベーションも上がらない状況であった。

また、ガイド謝礼金が1回当たり1,000円と交通費にも満たない場合があり、ガイドから増額の要望も出る状況にあり、ガイドの待遇を改善し、モチベーションの向上につなげることが必要となっている。

(2) 「学・食さるく」

「学さるく」とは長崎ならではのテーマについて、専門家による講座や体験を通して、さらに深く学習できるコース、「食さるく」は長崎ならではの“食”を満喫するコース。

学・食さるく（池島炭鉱さるくを除く）は参加者の75.3%を長崎市民が占め、県外は10.3%にとどまっていた。「学」という文字から専門的で難しいという固いイメージがあり、また、学さるくの企画が固定化していたことから、よ



学さるく「胡弓」

りバリエーションに富んだコースの設定が課題となっていた。一方、「食さるく」については、まち歩き要素が入ってくるため、食だけに特化できず、中途半端になる面が出てきていた。

(3) 修学旅行生に対するさるく

修学旅行生に対するさるくについては、一般客向けとは異なる問題点が存在する。

修学旅行の場合、数年前から予約受付を行うため、確保できるさるくガイド数（稼働ガイド数）が把握できないまま派遣契約を結ぶことになり、学校や旅行会社の希望に対してガイド数が不足することが少なくなかった。また、通常のまち歩きガイドに比べ、安全管理や案内方法等を負担に感じるガイドも多く、昨年まで修学旅行ガイドを募集しても、年に20名に満たない状況であった。

さらに、価格設定が安価なことから旅行会社サイドが安易に組み込むケースもみられ、その結果、学校や子供達が意義を十分理解しないまま、事前学習等もない状況で参加し、ガイドの話を聞かない・勝手な行動を取る、といったことも見受けられた。

(4) さるくガイドの確保と研修制度

さるくガイドは平均年齢66歳、総勢約400人（今年度新加入者77人含む）に上る。しかし、昨年度1回でもガイドを務めたのは278人にとどまり、登録だけで活動していないガイドの活性化が課題となっている。

また、現在、コースをガイドするにあたってはそれぞれのコースで研修があり、それに合格して初めてガイドができる。現在のコース研修では、コンベンション協会が作成したマニュアルを活用し、おもてなしの心や話し方まで含まれた研修を行っている。マニュアルによる研修は大勢

のガイドを短期間で養成するには有効な方法であるが、基本的な知識に加えオリジナリティーに溢れる自立したガイドが育ちにくいという面がある。

3. 新たな対応策

上記のような課題を踏まえ、コンベンション協会は以下のような対応策を打ち出した。

(1) 通さるく

ターゲットを「観光客」とし、通さるくの定時出発コース設定を30コースから人気上位7コースに「長崎居留地プレミアムさるく」、「長崎『明治日本の産業革命遺産』」を加えた9コースと期間限定さるく（「紫陽花さるく」、「ランタンさるく」など）に絞り込んだ。観光客にわかりやすくするため、1年を通して同じスケジュールで実施し、それ以外のコースは、観光客が日時・コースを設定できる“オーダーさるく”で受付ける態勢とした。

また、参加者の満足度を向上させるため、コースの魅力をアップさせる。例えば、コース途中の立ち寄り箇所を追加し、より楽しめるようにする、参加者への声掛けや盛り上げ役を担うとともに安全管理を行うため、コンベンション協会が雇用したアルバイトスタッフを同行させる、参加者アンケートを実施する、などである。

さらに、通さるくの通年型パンフレットを作成し、観光客が集まる宿泊施設や観光施設を中心に配布することで、参加しやすい体制を整えるなど広報戦略の見直しも図る。

このほか、新たに郊外でのさるくマップを作成し、バリエーションの拡大もすすめている。増やしたのは、外海、琴海、深堀・香焼・伊王島、三和・野母崎、茂木、矢上・古賀、高島の7地区。

(2) 「学・食さるく」

学さるくでは、ターゲットを「市民」に絞り込み、「食さるく」を廃止して「学さるく」に統合することにした。また、PRのため、四半期ごとに学さるくパンフレットを作成し、市役所や公民館などを中心に配布していく。



（３）修学旅行生

修学旅行生がさるくに参加する場合は、その申込みは、１年前からインターネットのみとした。これによって、コンベンション協会は予約数を把握し、多過ぎる場合には予約制限をかけることができるようになった。

（４）ガイド・研修制度

通り一遍のガイドであればスマートフォンでも対応できガイドが不要となるため、名物ガイドを養成し、さらに１つのコースに対し数名の名物ガイドを養成していくことにした。各ガイドが得意とするコースを極めることでマニュアルに頼らない独自のガイドスタイルを確立してもらい、それを各コースのガイド配置に活かそうというものである。

また、ガイドによる自主的な研修活動を勧めるため、ガイド同士の自由意思で集まった研修グループに対して、所属しているガイド人数に応じた活動費の交付を開始した。さらに、人気の高い「まち歩き」を行っている県内外の他都市



ガイド研修



10周年講演会

へ派遣し、ガイドの教育に活かす取組みも始めた。さらに、10周年記念としてガイド向けの講演会では、さるく博'06のコーディネートプロデューサーを務め、現在大阪コミュニティツーリズム推進連絡協議会「大阪あそ歩」の代表理事を務めている茶谷幸治氏や京都のまちあるき「まいまい京都」代表の以倉敬之氏が講演を行った。

一方、処遇の見直しの面では、２名の参加料でガイド謝礼金や入館料等の必要経費を賄えるよう参加料金を改定、ガイド謝礼金を１回1,500円に増額し、収益状況によってはさらに増額も検討することにした。

なお、新たなガイド人材の確保・養成という観点では、長崎純心大学との地域連携協定（15年３月締結）に基づき、授業の一環として学生60人ほどが「さるくガイド」の研修を受講している。

（５）IT、SNS対応と運営コスト低減の取組み

①IT、SNS対応

スマートフォンやタブレットを使って手軽にまち歩きを楽しめるよう、遊さるく用アプリの開

発にも取り組み、人気上位7コースから作成を始め、英語、中国語、韓国語の3カ国語にも対応した「長崎さるくナビ」を16年4月から配布開始した。

また、観光客がわかりやすいよう、市観光サイト「あっ！とながさき」、県観光サイト「ながさき旅ネット」との情報共有を図り、FacebookとTwitterに加え LINE、YouTubeでの情報発信を16年4月から開始した。さらに、会員登録が行われた場合、メールやDMでの情報発信を行う。

②コスト削減

IT、SNS対応を進める一方、コスト低減のため17年度より公式ガイドブック、ポスターを廃止するとともに、パンフレットのページ数、配布先、作成部数を削減するなど印刷物の削減に注力する。また、活動予定調査に基づいたガイドの配置を行い、活動可能日以外のガイドには基本的に依頼しないこととし、メール活用による郵送物削減、手配事務の効率化や人件費の削減を図るとしている。

こうしたサービスやコンテンツの魅力向上と運営コストの削減に取り組む今回の見直しは、長崎さるくの事業継続にとって持続性を確保する上で重要な役割を果たすものとみられる。従来、長崎さるくの運営は長崎市の補助金に依存しており、その依存度引き下げに向けて模索している。

おわりに

「長崎さるく」を機に、まち歩きが観光振興とともに地域活性化につなげる動きが広がっている。各都市のまち歩きは進化を続け、自立型の運営やコンテンツ開発、ガイドの処遇などの工夫によって、持続的な運営につながる手法もみられる。

コンベンション協会は補助金に頼った運営では継続が難しいと考えており、基本的に参加料だけで運営できる体制にいかにつづけるか、検討しているところである。10年を経過し、新たな10年に向けて動き出した長崎さるくが、まち歩きの先駆者として持続可能性を高めた進化を遂げていくことを期待したい。

(橋口 不二郎)