

山口のインバウンドを増やすには？

山口の外国人観光客を増やし、観光客の満足度を上げるには？



インタビューの様子

柴田 咲(しばた さき)
山口県立山口高等学校 1年

白石 葵(しらいし あおい)
山口県立山口高等学校 1年

活動概要

活動の内容

活動の目標は、山口県へのインバウンドを増加させることだ。外国人観光客に山口に来てもらうために、何をどのようにPRすべきかを探る必要がある。まず、山口に来ている観光客と観光関係者の両者から見た観光の実態と改善点を明らかにするため、調査を実施した。具体的には、湯田温泉旅館協同組合に登録された14軒の宿泊施設に、外国人観光客の宿泊状況を尋ね、インタビューの許可を得て、訪れている外国人の旅行目的や印象に残ったことを調査した。また、山口県の観光に関わる専門家にも意見を伺い、観光促進に向けた課題を明確にした。

活動の特徴(新規性・発展性)

活動の新規性は、山口市に来ている外国人観光客の行き先や旅行のきっかけ、困ったことなど、外国人観光客目線のデータをインタビューして集めた点にある。山口市観光交流課によると、山口市に来ている外国人観光客数や宿泊者数、国別内訳の情報はあるが、訪問場所に関するデータはないそうなので、今までにないデータと言える。自治体主導のPRから、観光客のニーズに合わせたPRをするため、観光客目線のデータが不可欠だと考えた。

活動の成果

湯田温泉に宿泊の外国人観光客は、山口市内観光はほとんどしていない事が分かり驚いたが、同時に県内観光の拠点にしている事も分かった。アジアの観光客は、フォトジェニックな観光地を求め傾向が強く、欧米の観光客は歴史を知り、日本の田舎を散策したいと、傾向が違う事も分かった。分析結果を踏まえ、今後行うべき取り組みについて市や旅館協同組合に提言を行い、また、自分達で出来る活動を実践する段取りとなっている。

課題の設定と意図

私は夏休みに観光に関する有識者や高校生が語り合うイベントに参加した。その際、山口県観光政策課の担当者から「日本の有名観光地ではオーバーツーリズムが進行しており、隣接する県には多くの外国人観光客が訪れている一方で、山口県は外国人宿泊者数が少ない」という話を聞いた。これをきっかけに、「なぜ山口県内には外国人宿泊客が少ないのか」を調べ、解決策を考えることにした。

山口市は、ニューヨーク・タイムズ紙が発表した「2024年に行くべき52カ所」に選ばれたが、外国人宿泊客の数はあまり増加していない。認知不足や交通アクセスが原因なのではと予想をたて、実態を調査しようと外国人観光客にインタビューすることにした。ニーズを知り、ニーズに応えていくことで観光客目線のPR方法を考えていきたいと思います。さらに、山口市観光交流課の担当者から「観光客に外部からお金を落としてもらうことで、市全体が潤い、地域課題にも貢献できる」と聞き、観光が地域経済に与える影響の大きさを再認識した。山口市の観光を盛り上げることで、外国人観光客を増加させ、満足度を上げることで山口の印象アップを図って活性化につなげたいと考えた。

課題解決のための仮説と計画

「山口を訪れている外国の方々は、何を目的に来ているのか」を調査し、「何が喜ばれているのか、困っていることは何か」を明らかにすることで、山口の魅力なPR方法が見つかるのではないかという仮説を立てた。そのため、まず山口県内の主な宿泊拠点であり、ニューヨークタイムズにも取り上げられた山口市の湯田温泉に注目した。湯田温泉旅館協同組合に所属する14の宿泊施設に宿泊している外国人観光客を対象にインタビューを行うことに決めた。

事前の情報収集で、湯田温泉を訪れる外国人観光客の多くは英語圏やアジアの国々から来ていることが分かった。そのため、英語でインタビューを行うことにし、翻訳アプリも活用しながらコミュニケーションを試みた。しかし実際には、アジア圏からの観光客との詳細な聞き取りには苦労する場面もあった。特にツアーで訪れている方々とは、言葉の壁が影響してコミュニケーションが難しく、添乗員、バスやタクシーの運転手、宿の支配人やフロントスタッフ等様々な方のご協力を得て、英語圏とアジア圏の観光客のニーズを調査することができた。様々なタイプの観光客へのインタビューの結果、アジアからの観光客と欧米からの観光客でニーズが違うなどの傾向が見えてきた。

そこでさらに、観光案内所や湯田温泉旅館協同組合の方、山口県庁の国際交流員の方々など、観光業に関わる専門家にもお話を伺った。インタビュー結果と専門家のお話をすり合わせることで、より実態に迫ろうと試みた。

また、様々な方にお話を伺う中で、山口へ訪問経験がある外国人に対して調査を行うだけでなく、山口を訪れたことがない外国人観光客に対して、「山口に来るために何が必要か、どのような情報源を利用しているか」を調査することで、外国人観光客の増加につながるPR方法を見つけられるのではないかと新しい視点が生まれたので、福岡空港でインタビューを行うことにした。

活動で工夫できたこと

私たち二人の活動では、大きく分けて事前準備とインタビュー活動の二つの場面で工夫を凝らした。事前準備では、山口県の観光客数のデータをもとにインタビューの実施期間を工夫した。アジア系やアメリカから多く観光客が訪れるのを想定し、外国人観光客とより円滑なコミュニケーションを図るため、高精度な翻訳ツール「DeepL」を活用して英語や中国語の質問フリップを作成した。実際に活動していくと、私たちの想定通り10～12月にかけて外国人観光客の訪問数が山口市内各所で多くなっていることがわかり、また作成したフリップは英語で受け答えをする中で私たちの意思を正確に伝える大きな手助けとなるなど、準備に時間をかけた分いろいろな場面で準備の成果が現れた。インタビュー活動では、日本人とアジア系の方との見分け方などの難しい課題に多く直面したが、挨拶で声をかけをし、反応の様子から外国人かどうかを推測するなど、臨機応変に細かな工夫ができた。具体的なインタビュー活動としては、「一人でも多くの人に意見を聞く」を目標に、観光客だけでなくツアーの添乗員、運転手、県の国際交流員、観光やまちづくりの専門家の方、ホテルや宿を経営されている方など幅広い分野で活躍される方々のもとやイベントにも足を運び、講義、インタビュー、ディスカッションを通して多角的な視点を追求した。先にお話を伺った方に「あそこでもお話を聞いてみるといいよ。あの人も聞いてみると面白いと思うよ」と勧めていただき、どんどん関係者や専門家の輪が広がって、想定していた以上にたくさんの方にお話を伺うことができた。非常に多くの方々のご理解とご協力のもと探究活動を行うことが出来たので、より探究の精度を高めることができたと思うし、また英語のスキルやコミュニケーション能力、経歴や経験からの視点など、オリエンテーション合宿で発見した私たちそれぞれの長所を發揮することもできた。



瑠璃光寺五重塔にて



山水園(お宿)にて

柴田 咲

私は山口で生まれ、山口が大好きだが、父の転勤に伴い、小一から沖縄、福岡、新潟へ転居し、高校入学を機に山口に帰ってきた。山口以外の観光地で見聞し、体験してきたことを「外からの目」として生かし、友達や山口の事を考えてこられた大人の皆さんと、意見や知恵を出し合って観光を盛り上げていけたらと観光を選んだ。活動中、本当に多くの方にご協力いただき、丁寧に教えていただき、応援の声も多数いただいた。この探究を通して「様々な立場の人が一緒に考える面白さ」を実感することが出来た。

現状把握を行って、課題解決の為に改善策を考えるという思考方法を学び、実践してみる貴重な機会となった。現状、山口市への海外からの観光客の多くは、湯田温泉に宿泊していても市内観光はほとんどしておらず、むしろ山口県のほぼ中央に位置するという特性から、県全体の観光の拠点になっていることが分かった。市内だけでなく、広域に連携して観光を考えていく重要性を感じるとともに、足元の市内の観光の充実も図れないものかと思った。足を使って現場の生の声を拾いに行ったから気付いたことも多かった。たくさんの方にお話を聞かせていただく中で、電話のかけ方、メールの書き方など、基本的な社会常識も学べた。また、インタビューの際お宿になるべくご迷惑をおかけすることのないように、観光客のお役に立てるように、立ち居振る舞いを考えて行動する経験から、周りを見て行動することが得意になった。

海外からの観光客に英語でインタビューを行ったことで、英語は伝えようとする姿勢が最も大切だとわかった。インタビューを行う中で、逆におすすめ観光地について質問されることもあり、アドリブで対応することも多々あったが、思いをもって話せば相手が理解しようとしてくださるという事が分かり、自信になった。また、「もっと詳しく話したい。もっと分かりやすく説明したい」という思いが強くなり、英語を学ぶモチベーションに繋がった。そして、調査の中で、車社会の山口では観光客と同じ公共交通機関を一番利用しているのは高校生だと気が付いた。高校生の英語力と、地元に住んでいるからこそその知識と、何に困っているのかを想像しながら聞く力があれば、高校生でも役に立てると分かったので、山口の高校生に「海外からの観光客が困っていらっしゃる姿を見かけたら、積極的に声をかけてほしい」と呼びかけていきたいと思う。また、既存団体のSNSを期間限定で代行し、ディープな山口の情報や印象に残る写真を発信すること、英語を主としたサイトの充実も考えていきたい。さらに、高校生の力だけではすぐに変えていけない事に関しては、今回ご協力いただいた、山口市や湯田温泉旅館協同組合の方に提言をさせていただく予定になっている。改善が実現すれば、外国の方だけでなく、国内からの観光客や地元の人にとっても、より過ごしやすい山口になるのではないかと思う。

私は、将来自分の強みを生かして、なんらかの形で社会に新たな風を吹かすことを目指している。今までの私は、この目標を達成するためには豊富なアイデアが必要だと考える一方で、自分だけでは柔軟なアイデアに欠けていると感じていた。この活動を通して、良いアイデアは動いた先にあるという事を強く実感した。協力していただける方にお話を伺い、その知り合いの方にお話を伺い、また…と輪を広げて様々なお話を聞くことで、改善策が思い浮かんできた。頭で考えているだけの時は不安もあったが、行動することで解決に向かった今回の経験を生かして、まずは行動してみることを大切に、これからの人生をより豊かにしていきたい。

白石 葵

私がこの探究活動を通して得た学び、それは人々が心から愛せる新しい社会への変化の重要性、そして固定概念にとらわれないことの大切さだ。活動期間中は10年以上住んできたふるさと山口でたくさんの方々にお話を伺った。山口を愛している方、観光に誇りをもって取り組んでいる方がこんなに私たちの身近で努力しておられるのだと初めて身をもってわかった。これまでの私は今と比べ10年以上も住んでいた山口に特別感情を揺さぶられるということがあまりなかったように思う。地元の人は優しい人が多く、その温かさに愛着はすぐあったが、山口を「最高に素敵で都市」と語れる自信が少なかった。今年の一月にニューヨークタイムズ紙の「2024年に行くべき52カ所」に山口が選ばれたときはうれしい反面、「なぜだろう」と疑問が残ってしまった。記事に取り上げられていた瑠璃光寺五重塔は大規模改修真只中ではないか。交通機関は京都のような観光の栄えた大都市に比べて発達していないのに観光客は観光できるのか。しかし今思えば、私は山口市民として地元への誇りを失いつつあっただけでなく、日本人、山口市民としてしか山口を評価していなかった。実際に外国人観光客の方や観光や宿泊業、まちづくりなどに専門的に携わっておられる方のお話を伺ってみると、多くの方が私の気づけなかった魅力をたくさん教えてくださった。物事の本質を見出すためには非常に多くの視点が必要だとこの活動で痛感した。また、その方々のお話をさらに伺っていると、社会が大きく覆されたコロナ渦を経て、新しい時代で求められる観光やまちの在り方が変遷していること、それに伴って山口も変わっていかねばならないことがわかった。今後少子化が進んでいく中で、いかに若者も山口を愛し盛り上げていけるかが重要だと思う。

これらの学びを踏まえ、今後は、多角的な視点や経験を求めて様々な地域のイベントに参加したりボランティア活動に少しでも貢献したりして地元の方々との積極的な交流を図っていきたい。「自分のまちは自分で創る」、これはあるイベントに参加した時、まちづくりを専門にされている方が講義でおっしゃった言葉だ。多彩なまちの人・企業と繋がり、まちをともに自ら創る在り方に、私は強く共感した。私は今はまだ高校生で地元のために出来る事が限られると思うが、今は今で出来ることを調べて挑戦してみようと思う。

将来社会人になって自分でお金を持てたら、この活動で得た経験をもとに、困っている人も誰でも安心して快適に生活・観光できる山口の実現に、より力を入れていきたい。特に外国人の方は、バスの時刻表や日本語しかないサイトなどに困っておられ、また近年古民家などのゲストハウスへの利活用が観光客受け入れの新しい解決策、まちづくりにもなることだったので、そうしたリノベーション活動、より使いやすい情報源など山口がより人にやさしい街になれるツールを編み出していきたい。特に私は小学校低学年のころ地域の学童保育(放課後児童クラブ)にお世話になっていたため、その恩返しとして地元の子供たちを支える取り組みをしたい。これらを通して山口の良さを外部からいらっしゃる人だけでなく地元の方にも感じて、山口をさらに愛していただけるようにしたい。

そのためには、同じ志をもつ仲間、相談できる仲間が不可欠だ。前述した地域イベントへの参加やボランティア活動もそれに活用出来たらと思う。



松田屋(お宿)にて



田湯イベントにて

実践活動時の動画や成果物等

動画URL	二次元コード	添付PDF あり

1. 地域探究アワードエントリー情報

エントリー希望	有	エントリー単位	グループ	ブロック	中国
---------	---	---------	------	------	----

2. オリエンテーション合宿及び実践活動の基本情報

合宿実施先	国立山口徳地青少年自然の家	修了日	2024/6/7	カリキュラムのタイプ	B
フィールドワークの内容					
実践活動期間	2024/6/21 ~ 2024/11/15				
活動のタイプ	新たな活動				
協力者	主な協力者			協力内容	
	所属	山口市役所観光交流課		探究テーマの相談、データ提供、協力者の紹介	
	氏名	山根寧文			
	所属	湯田温泉旅館協同組合専務理事兼事務局長		データ提供、現状の観光の課題と解決策についての議論	
	氏名	吉本康治			
	所属	CIR・山口県の国際交流員		各国の傾向、外国の方目線の魅力と課題についてのお話	
氏名	山口県の国際交流員の皆さん				
協力者総数	54名		協力団体数	11団体	

3. 実践活動の記録

(1)総活動日数 全 36 日

事前:準備・打合せ	12日	本番:メインの活動	10日	事後:ふりかえり・報告	14日
-----------	-----	-----------	-----	-------------	-----

(2)活動成果の発信等

媒体	方法	回数	概要・備考

(3)主な活動記録

活動日時	区分	活動場所	活動内容
6/21 ~ 9/27	①事前学習・打合せ等	山口高校、長門市中央公民館	イベント参加で事前学習を行い、テーマ決め、企画の相談と企画書の作成を行った。
10/10 ~ 10/18	①事前学習・打合せ等	山口高校、自宅、ホテルなど	回答記入用紙やフリップを作成し、宿と電話やメールで打ち合わせを行った。
10/19 ~ 11/10	②実践活動本番	旅館協同組合所属の宿、観光案内所など	湯田温泉宿泊の外国人観光客に、来訪の目的や改善点などをインタビューした。
10/16 ~ 11/3	②実践活動本番	宿、県庁、観光案内所、イベント会場	山口の観光に関わるプロの方々にお話を伺い、データをいただき、議論を行った。
10/28 ~ 11/15	③事後打合せ・報告会等	山口高校、自宅	ノートに気づきを記入し、報告書と活動結果をまとめ分析した添付資料の作成を行った。

湯田温泉旅館協同組合加盟の宿

※休業中は除く

宿名	宿泊料金	外国人宿泊客の有無	インタビュー実施日	特徴・備考
1 西の雅常盤	(お一人様 1泊2食) 平日13,200円～、休前日16,500円～※4名1室利用時	○	10/26	台湾・韓国・フランス 団体多い ゴルフ多い
2 湯田温泉ユウベルホテル松政	(お一人様 1泊2食) 16,350円～	○		タイ・中国 団体多い
3 松田屋ホテル	25,300円～(スタンダードツイン客室/夕食は雅コース/2名様1室料金)	○	11/10	10組/月ぐらい 欧米の人が増えてきた 個人多い
4 湯田温泉湯の宿味の宿梅乃屋	(お一人様 1泊2食) 15,950円～	○		中国・韓国・香港・台湾 4人/月ぐらい
5 山水園	(お一人様 1泊2食)15,000円～50,000円	○	10/21	30人/月ぐらい (内 1回/月 10～20団体ツアー) 欧米
6 やまぐち・湯田温泉古稀庵	(お一人様 1泊2食) 平日32,000円～、休前日35,000円～	×		インバウンド0人
7 一福	(お一人様) 4,800円～	×		インバウンド0人
8 ビジネスホテル富士の家	シングル5,940円～、ツイン11,880円～	×		インバウンド0人
9 ホテル喜良久	シングル6,500円～、ツイン13,000円～	×		インバウンドほぼ0人
10 ビジネスホテルうえの	シングル6,380円～、ツイン11,000円～	×		インバウンドほぼ0人
11 ルートイン山口湯田温泉		○		60人/月ぐらい
12 スーパーホテル山口湯田温泉	(お一人様) 平日5,500円～、休前日6,300円～	○	10/20	9/15-10/14で46人
13 お宿Onn	(お一人様 1泊2食) 公式サイトにてご確認ください	○	10/19,11/3	600人/月ぐらい 台湾・韓国・香港 団体も多い
14 セントコア山口	(お一人様 1泊2食) 平日16,300円～、※2名1室利用時	×		インバウンドほぼ0人

【注】宿泊料金は、湯田温泉旅館協同組合ホームページより

インタビュー記録用紙

2024/ /

場所

Your responses to this questionnaire will only be used for research at Yamaguchi High School.

1 年齢 How old are you?		
2 国 What country are you from?		
3 何人 How many people came to Yamaguchi with you?		
4 日本を旅行した事ありますか？ Have you ever been to Japan? ある方は、どこが一番気に入っていますか？ Where is your favorite place in Japan?	Yes	No
5 宿泊先(山口県内) Where did you stay in Yamaguchi?		
6 滞在期間(山口県内) How many days will you stay in Yamaguchi?		
7 予算 What is your travel budget for this trip?		
8 移動手段 What are the means of transport during your stay?		
9 何をきっかけに山口への旅行を計画されましたか？ What promoted you to plan your trip to Yamaguchi? サイト名 What websites did you see? 何を期待して山口に来ましたか？ What did you expect when you came to Yamaguchi?		
10 お土産など購入されましたか？ What did you buy for the souvenir on this trip?		
11 旅行中印象に残ったもの(場所・グルメ・体験など) What is the most impression things such as places,foods,experiences? 今回の旅行で訪れた場所でもう一度訪れたい場所 Are there any places you visited on this trip that you would like visit again?		
12 困ったこと・改善してほしい点 What problems did you have on this trip? What is the problem that Yamaguchi city needs to improve?		
13 来る前に不安だったこと？ Did you have any concerns before visiting Yamaguchi?		

Thank you for your cooperation !

インタビュー結果まとめ

→今回の山口滞在

日付	天気	インタビュー場所 (宿泊先)	個人/団体	人数	国	年齢など	日本へ 来た事は?→	国内どこが 一番好き?	山口滞在日数	移動手段	きっかけ	参考に したもの	期待すること (行きたい所)	印象に 残ったこと	困ったこと 改善点	その他
10/19	雨	お宿Onn	個人	2人	香港	50代夫婦	○15回ぐらい	十和田湖 (青森)	3日	レンタカー	中国地方周遊	日本の情報誌 (写真、地図)	秋吉台		雨	五重塔改装後 また来たい
10/19	雨	お宿Onn	個人	2人	ブラジル	50代夫婦	○	東京	2日	新幹線 バス	友達に会いに (萩方面へ)	旅行会社	秋吉台	そば		すぐ下と 同じグループ
10/19	雨	お宿Onn	個人	4人	ブラジル	50代夫婦と子供			2日	新幹線 バス	友達に会いに (萩方面へ)	旅行会社	秋吉台 自然	温泉 食事		すぐ上と 同じグループ
10/19	雨	お宿Onn	個人	2人	アメリカ	30代夫婦	○ (1人は初めて)	山口	3日	レンタカー	広島→山口 →福岡	Google Map	秋吉台	温泉		
10/19	雨	お宿Onn	個人	3人	カナダ	50代夫婦と子供	子供は初めて		3日	電車			秋吉台		雨でタクシー 40分待ち	
10/20	晴	香山公園 (湯田温泉)	個人	2人	アメリカ	50代夫婦	初めて		2日	電車 新幹線 バス タクシー	NYタイムズ	日本の情報誌 ロンリープラネット	人が少ない 京都のよう	人が優しい 親切 美しい	乗り換え	NYタイムズを見て (山口市のWebsiteも)
10/21	曇り	山水園 ※ウォークジャパン (香港の旅行会社)のツアー 山口集合→秋吉台→萩 →津和野→湯泉津 →出雲→広島 全8日間のバスツアー (旅費 1人約60万～)	団体	1人	スイス	60代	○7回目	金沢 中山道	4日	バス	ウォーキングツアー	旅行会社 ガイドさん	食事 神社 散策		観光客多く びっくり	エト品 着物など購入
				2人	オーストラリア	60代友達	初めて		4日	バス (山口まで新幹線)	町を見て歩く 文化好き		歴史を学びたい	田舎 文化	大阪駅乗り換え 東京人の多さ	
				2人	オーストラリア	60代友達	○	東京 京都 中山道	4日	バス (山口まで電車)	日本をもっと見たい		文化 生活 田舎 歩いて感じたい		駅員さん英語通じず 出口がわからない	元々友達に会いに日本へ
				1人	オーストラリア	50代	○ 日本全国いろいろ	鎌倉	4日	バス		旅行会社		山口の歴史 寺社 自然 庭		Tシャツ 着 扇子 浴衣 帯など お土産多数購入
				1人	アメリカ	60代	○ 日本全国いろいろ		4日	バス		旅行会社		歴史を学びたい 食事		御朱印を集めている
				2人	アメリカ	60代夫婦	○ 日本全国いろいろ	金沢 中山道	4日	バス		Google	ウォークジャパン 祖母が山口出身		ルーツの 山口を知りたい	
10/26	晴	西の雅常盤	個人	2人	フランス	30代夫婦	初めて		2日	新幹線 電車	温泉	インスタグラム Booking.com		食事(夏みかん)	電車の乗り換え	福岡→広島の 途中に寄った
10/26	晴	西の雅常盤 ※東南旅遊 (台湾の旅行会社)のツアー 福岡→別府→彦根→今治 →広島→山口→下関→福岡 全5日間のバスツアー (旅費 1人約20万～)	団体	26人	台湾				2日	バス				食事(ふぐ)		※旅行者は英語× 添乗員さん聞き取り 市内は 香山公園のみ
10/26	晴	西の雅常盤 ※ゴルフツアー 北九州空港着 宿とゴルフ場の行き来のみ	団体	7人	韓国	50代ゴルフ仲間			3日	マイクロバス	宇部カントリーで ゴルフ		3日とも 異なるコース			※旅行者は英語× 運転手さん聞き取り ゴルフのみで 観光はなし
10/26	晴	西の雅常盤 ※ゴルフツアー 福岡空港着 宿とゴルフ場の行き来のみ	団体	4人	韓国	50代ゴルフ仲間			4日	マイクロバス	宇部カントリーで ゴルフ		4日とも 異なるコース			※旅行者は英語× 運転手さん聞き取り ゴルフのみで 観光はなし
11/3	晴	お宿Onn ※下関海峡マラソン参加者 (VIP、出場者)	団体	40人	台湾					バス	下関海峡マラソン					イベント需要 お宿Onn支配人 山根さん聞き取り
11/3	晴	お宿Onn	個人	1人	オーストラリア	20代	○3回目	平泉 高松 松山	3日	新幹線 バス フェリー	友達のお勧め 湯田温泉	インターネット		温泉	岩国→山口 交通不便	広島→岩国→山口 →福岡
11/3	晴	お宿Onn	個人	1人	インド	40代	○ 日本全国いろいろ	箱根 松本	4日	新幹線 タクシー	周遊観光希望 ※角島方面で1日周遊 錦帯橋方面で1日周遊 タクシーを貸切×2日	インターネット トリップ アドバイザー	自然豊か フォトスポット 角島 元ノ瀧橋 秋吉台 錦帯橋			中国地方周遊 宮島→山口
11/10	晴	松田屋	個人	1人	シンガポール	30代	○ 日本全国いろいろ	金沢	2日	レンタカー	ゆっくりした時間を すごしたかった	Web site	温泉	温泉 旅館		福岡→山口→広島 →京都→東京(仕事)

11/10	晴	松田屋	個人	2人	アメリカ	60代夫婦	○ (1人は初めて)	沖縄 横浜 (元居住)	3日	電車 バス タクシー レンタカー	ゆっくりした時間を すごしたかった	You Tube トリップ アドバイザー	香山公園 寺社	湯田温泉散策 足湯 自転車 温泉 食事		山口→九州
11/10	晴	湯田観光案内所前 (お宿Onn)	個人	2人	オーストラリア	50代夫婦	○ 日本全国いろいろ	金沢	3日	電車 自転車	ゆっくりした時間を すごしたかった 美しい写真を見た	インターネット Web site	レンタサイクル ※自転車で散策に お勧めコースの 相談にのった	一ノ坂川 香山公園	新山口～湯田 電車のアクセス	五重塔改装後 また来たい

問題点	改善方法 <small>(問題点の隣に書いてあることが、その問題点に対応した改善方法)</small>
<h2 data-bbox="248 436 411 481">1 言語面</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="248 517 815 589">・ 駅で質問しても、駅員さんがいない or 駅員さんと英語で会話△ <li data-bbox="248 613 815 685">・ 町の人と英語で話す△→旅行中は日本語を使えないと厳しい、ハードルが高い <li data-bbox="248 902 815 1021">・ ネットで情報を得る人が多いが、山口が載っているサイトは英語がない、日本語だけのものが多い→そもそも探しても引っかけからない、口コミもわからない <li data-bbox="248 1189 815 1261">・ 案内板などの言語の種類があまりない、説明部分が少なく使い慣れていないと殆どわからない 	<h2 data-bbox="847 436 1010 481">1 言語面</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="847 517 1034 542">・ オーディオガイド <li data-bbox="847 566 1182 591">・ 駅員さんの翻訳アプリの利用強化 <li data-bbox="847 616 1382 687">・ おすすめスポットは、言葉の説明よりもインパクトのある写真で紹介する <li data-bbox="847 712 1382 875">・ 山口市全体として、市民が外国の方に声をかける活動を行う、ホスピタリティで勝負する（町の人々の英語力は、持っているスマホの翻訳機能で補うことができる部分も大きい、問題は話しかけようとする意志があるかどうか） <li data-bbox="847 900 1382 1064">・ 外国語版（全文）サイトを増やす。SNS なども積極的に活用する。山口は主に欧米とアジア圏の方向けに PR 「こういう事が目的の人にはこういうコース」という提案も行う <li data-bbox="847 1088 1382 1160">・ 口コミサイト（トリップアドバイザーなど）に山口に関するキーワードを増やす <li data-bbox="847 1184 1382 1348">・ 簡単に使えるサイト（お勧め観光地・散歩コース・交通手段の案内・文化やマナーの説明・お土産屋さんの紹介・現在行われているイベント情報などの複合情報サイト）の設営、その存在の周知 <li data-bbox="847 1373 1382 1444">※アプリは使いにくい+数回しか使わないのにダウンロードするのは△
<h2 data-bbox="248 1489 411 1534">2 交通面</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="248 1570 815 1641">・ 雨の日は秋芳洞にタクシーで行く人が多く、タクシーが足りなくなる（1台につき30～40分待ち） <li data-bbox="248 1666 815 1738">・ 電車の乗り換えが難しい（新山口駅から湯田温泉駅、岩国駅など山口県内の市外から新山口駅） <li data-bbox="248 1762 815 1834">・ バスの時刻表が見つけにくく、見ても分かりにくい 乗り換えアプリはあるけれどダウンロード△ 	<h2 data-bbox="847 1489 1010 1534">2 交通面</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="847 1570 1382 1641">・ 雨の日限定の湯田温泉発秋芳洞行きの直行バスがあると良い <li data-bbox="847 1666 1382 1830">・ 山口県で主に公共交通機関を利用しているのは高校生（大人は車社会）なので、高校生に外国の方を見かけたら案内をしてもらって活動を広める （スマホを持っている学生が多いのでなんとかなる） <li data-bbox="847 1854 1334 1879">・ 時刻表を大きな QR コードにして、英語対応する

<ul style="list-style-type: none"> ・観光循環タクシーは人気観光地である雪舟庭に行っておらず、コミュニティーバスだと湯田のメインストリートを通らないので大きい荷物を持って歩く必要あり（さらに、その2つの交通手段の説明に英語パンフレットが無い） ・バスの最終便が早すぎて、観光地を早めにでなければいけない（⇒宿泊地周辺の山口市内はあまり観光していない） ・バスの中に、どこへ行くかの英語表記がない ・IC 対応していない駅がある ・レンタサイクルの利用のためにLINE Pay で決済する必要がある→外国の人はLINE を使っていない人も多い ・現在の観光地図では、自転車移動の際の距離感が分かりにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ・湯田と観光地を結ぶタクシーのルート見直しと英語も含めた周知（瑠璃光寺のプロジェクトマップとこの直通は旅館協同組合がバスを出しているが、利用者が少ない、周知不足か？） ・歩く人、自転車の人が快適なまちづくり ・早めに宿泊地に帰ってきてでも楽しめるように、宿泊地周辺の観光を特に旅行会社にPR する（湯田温泉街など） ・山口市内のPR としては、自然現象の観察にも付加価値がつく（サビエル記念聖堂のツインタワーが十字に交差する瞬間を見届けるイベントなど） ・バスの車内表示は、最終目的地だけでなく、停車予定地をすべて網羅し、英語表記も入れる ・湯田温泉レンタサイクルシステム（現在、湯田温泉観光案内所でのみ利用可）は、案内所で清算（現金も可）し、自転車の使い方とマナーの説明を受け、ヘルメットの貸し出しも受けられるというシステムなので、このシステムを他の観光案内所でも導入する ・歩きの人、自転車の人向けの、移動時間とおすすめ立ち寄り場所が分かるマップを作る
<h3>3 その他</h3> <ul style="list-style-type: none"> ・夜、散歩したいけれど暗すぎる ・タトゥーNG（温泉） ・Wi-Fi 環境 ・現在山口を訪れている外国人は、何かしら山口に縁がある外国人観光客が多く、NY タイムズで紹介されたことの影響がどれくらいあるのかはよくわからない（NY タイムズがきっかけで訪れた人は、18 組中1 組にとどまっている） 	<h3>3 その他</h3> <ul style="list-style-type: none"> ・湯田温泉街で夜市を開く ・散歩は、朝、宿泊地周辺を散歩してもらうか、昼間に萩往還や八十八か所お遍路のミニ ver.を歩いてもらう ・タトゥーの人も、足湯や貸し切り風呂はOK ・フリーWi-Fi スポット（小休憩所？）を増やす。 ・山口に縁がある外国人観光客が多いことを逆手にとって、関係人口を増やすことで旅行者を増やす作戦に出る（山口在住の人が、外国人に山口を紹介、山口に招待すると、特典を得られるようにする。）