

# 街の玄関としての駅の付加価値

## — 宇都宮おもてなし隊の活動と可能性 —

栗原俊輔

### はじめに

本稿は、駅の機能を地域資源のひとつとして位置づけ、その新たな役割と可能性を、宇都宮大学国際学部の学生が結成した「宇都宮おもてなし隊」の活動を通して検証するものである。

宇都宮おもてなし隊は、JR 東日本大宮支社および宇都宮駅の社員の方々のご厚意のもと、宇都宮駅を利用する外国人観光客、いわゆるインバウンドを対象に、駅での待ち時間を有意義に過ごしてもらうために、宇都宮大学国際学部の学生が中心になり、その活動を開始した。

宇都宮大学国際学部は、初習外国語として、英語ともうひとつの言語を必修としており、また交換留学をはじめ、海外へ長期滞在する学生や、外国にルーツを持つ学生など、英語以外の言語も話せる学生や話したい学生も多い。特に交換留学から戻ってきた学生にとっては、スペイン語やフランス語、中国語など、学んだ言語を帰国後も実践したいという気持ちも強い。宇都宮おもてなし隊では、このような学生や、これから留学を希望している学生、そして街づくりに関心のある学生が参加している。

一方で、宇都宮市は栃木県の県庁所在地として、商業、工業、サービス業等、県内で多くの産業の中心となっているが、観光業に関しては日光市などへの通過地点となっており、宇都宮を観光のために訪れる人は少ない。近年増加する外国人観光客、いわゆるインバウンドは、新幹線を利用し、宇都宮駅で乗り換えて日光に向かうが、宇都宮駅で下車する人は少ない。外国人観光客と接する機会を設けることで、地元の大学生の活動を地域資源として活用できるのかを検証していく。

また、国鉄から JR へと変化した中で、駅という公共空間の役割とニーズの変化を整理し、今後の可能性と課題を検証していく。

### I 駅という空間

#### 1. 宇都宮駅の開業といま

駅には鉄道を利用する人だけが来るわけでは無い。宇都宮のような拠点駅になると、実際に鉄道を利用する旅客以外にも、買い物をはじめとした、鉄道を利用しない人も訪れる。国鉄が分割民営化され、JR となってすでに 30 年以上が過ぎたが、この 30 年間の駅の変化は著しい<sup>1</sup>。その一つが、多角経営である。国鉄時代は、日本国有鉄道法に縛られ、鉄道・運輸業以外の展開はできなかったが、JR となった後は、商業なども展開することが可能となった（佐藤 2013）。これをきっかけに、現在では一般にも広く認識されている、いわゆる「エキナカ」と呼ばれる、駅構内の店舗の充実化が行われ、東京近郊では託児所を併設した駅も現れた<sup>2</sup>。

JR 宇都宮駅は、1885 年（明治 18 年）に日本鉄道の駅として開業。その後 1890 年（明治 23 年）には、宇都宮駅を起点に日光線が開業。宇都宮駅は当時各地で進んでいた鉄道建設によく見られるように、街の中心地より 2 キロほど離れた町はずれに建設された<sup>3</sup>。1906 年（明治 39 年）には、日本鉄道が国有化された。また、宇都宮駅は日本の駅弁発祥の地としても知られているが、これには諸説ある<sup>4</sup>。

宇都宮駅は、東北新幹線の開業により、その拠点性が高まった。1982 年（昭和 57 年）に新幹線が開業し、その停車駅となり、JR で日光へ向かう場合は宇都宮で日光線への乗り換えが必要となった<sup>5</sup>。その後、JR 化後の現在も都内から新幹線で日光に向かう場合は、宇都宮で乗り換えとなっており、宇都宮駅で下車し、在来線への乗り換え改札を通ることになる。そのため駅構内の売店などはこのような乗り換え客の需要もすくなくない。

この約 20 年の宇都宮駅の乗車人数をみると、確実に増加傾向にある。

2018 年度の JR 東日本管内における新幹線駅の 1

日の平均乗車人員を見ても、宇都宮は東京、大宮、仙台に次ぎ、13,623人である<sup>6</sup>。すなわち、東北新幹線単独においては、仙台に次ぐ拠点駅となっているのである。JR 東日本にとっても、宇都宮駅が営業上重要な拠点であることが、利用客の多さからも分かる。また、宇都宮駅の在来線（宇都宮線、日光線）の利用客の内訳をみると、2018年度の1日平均乗車人数が38,324人のうち、定期客が21,290人のところ、定期外客<sup>7</sup>は17,033人と、定期客が約55%と通勤・通学で利用する乗客が若干多いが、定期外旅客も45%というのは、不定期に鉄道を利用する、観光客や、用務・出張、通院、買い物などで利用する人数も多いことを示している（表1）。

表1. 宇都宮駅1日平均乗車人員推移（単位：人）

	乗車人員	うち定期外
2012年度	35,018	15,236
2013年度	36,176	15,583
2014年度	35,769	15,724
2015年度	36,421	16,159
2016年度	36,584	16,265
2017年度	37,586	16,734
2018年度	38,324	17,033

JR 東日本ホームページをもとに筆者作成 ([https://www.jreast.co.jp/passenger/2018\\_01.html](https://www.jreast.co.jp/passenger/2018_01.html))

また、1日の平均乗車人員が宇都宮駅とほぼ同じ神奈川県横浜市磯子区の根岸線新杉田駅（1日平均37,782人）や神奈川県川崎市中原区の南武線武蔵新城駅（同37,332人）と比較すると、定期外客の多さが分かる（表2）。

表2. 1日平均乗車人員内訳（2018年度 単位：人）

	乗車人員	うち定期外
宇都宮	38,324	17,033
新杉田	37,782	12,286
武蔵新城	37,332	10,980

JR 東日本ホームページをもとに筆者作成 ([https://www.jreast.co.jp/passenger/2018\\_01.html](https://www.jreast.co.jp/passenger/2018_01.html))

宇都宮駅の乗車人員を新杉田と武蔵新城の2駅と比較すると、宇都宮の乗車人員と当該2駅のそれは1,000人程度しか違いがないが、定期外乗車人員を比較すると、新杉田とは約5,000人、武蔵新城とは約7,000人の違いがある。すなわち、宇都宮駅は、県庁所在地としての求心力と世界的観光地日光への玄関口としての乗り換え需要の双方を兼ねた駅と言える。これは、不定期に利用する旅客や、初めて宇都

宮を訪れる旅客が多いとも言え、通勤客が多くを占める駅と比べると駅構内の案内などを充実させる必要があるということの意味する。また、地域にとっても駅がその街にとって初めて接する場所であることが多くなり、その意味でも、無機質な通勤路線の駅とは違い、街の第一印象を決める玄関口という性格が強い駅といえる。

加えて、宇都宮では、2022年の春にLRT（Light Rail Transit）である宇都宮ライトレールの開業が予定されている。路面電車を発展させた中量輸送機関であり、1970年代にアメリカのサンフランシスコとボストンではじまった（宇都宮・服部 2010）。日本では宇都宮市と郊外の芳賀町を結ぶ宇都宮ライトレールが、路線の改良ではなく新規建設する路線としては初めての事例となり、交通結節点として強化される。

このように、宇都宮駅は更なる発展の可能性を秘めた状況であり、国内でも注目を集めており、利用者の増加が期待されている。

## 2. 駅の変遷とエキナカの浸透

1987年の国鉄分割民営化までは、駅構内における売店や食堂などは、国鉄から構内営業許可を取った業者のみが営業ができ、また、駅ビルは国鉄と民間業者の共同出資という形式で建設、営業をしていた。要するに、国鉄は場所を貸す賃貸業のようなものであった。これが、国鉄が民営化されたことにより、現在ではJRの子会社、関連会社が営業していることが多い（佐藤 2013）。

JR 東日本の場合は、国鉄時代から継続されていた駅構内やホームにあった売店型のキオスクから、系列のコンビニエンスストア形式の店舗営業へと大きく変化した。

国鉄分割民営化前までは、駅構内での商業については鉄道弘済会が行っていた。鉄道弘済会は、昭和7年（1932年）に、鉄道殉職者の遺族に対する福利事業として始まり、その後一般にも対象を広げていった。全国の駅売店を経営していたので、その利益は莫大であった（佐藤 2013）。これは、駅構内での営業には他の業者が入ることが困難であったということである。

JR となってからは、系列の会社が入ることが多くなった。すなわち、地元の業者とJR系業者が合弁会社などを作る、またはJR系企業者に吸収合併さ

れる形での営業が増えた。すなわち、民間企業としての JR は、国鉄時代と違い多角経営を進めているため、以前のようなそば店とキオスク程度しかなかったところと比較して、現在では多様な店舗やサービスが充実しており、乗客にとっては駅構内での利便性が向上したと言える。また、駅ビルにも全国的に多様な業種が入居するようになった。

宇都宮駅については、1974 年に駅ビル「ラミア」が開業し、現在のパセオとホテルメッツとなった。営業主体も現在は JR 東日本の子会社であるアトレの子会社となっている。宇都宮駅の場合、地元の企業も入居していることが特徴である。これが、その街の玄関として印象付けることとなっている。旅行者や訪問者にとっては、宇都宮駅で、地元の名産や土産、一般的な買い物等、すべて揃う機能を十分に満たした駅となっている。

### 3. 駅の利用者の国際化

近年、日本政府による海外からの外国人観光客（インバウンド）の促進政策もあり、その訪問者は増加の一途であり、国内の著名な観光地においては、日本人よりも外国人のほうが多い地域も見受けられるほどである。2010 年から 2019 年にかけての海外からのインバウンドの入り込み数を比較すると、約 3.7 倍となっている（表 3）。

表 3. 訪日外客数推計値

	総数	地域別 (%)		
		東アジア	欧米豪	東南アジア +インド
2010	8,611,175	-	-	-
2011	6,218,752	-	-	-
2012	8,368,100	-	-	-
2013	10,363,900	-	-	-
2014	13,413,600	-	-	-
2015	19,737,400	72.0	13.0	11.0
2016	24,039,000	72.7	12.3	11.0
2017	28,690,900	74.2	11.3	10.6
2018	31,191,900	73.4	11.6	11.2
2019	31,882,100	70.1	13.0	12.6

日本政府観光局 (JNTO) ホームページをもとに筆者作成  
(<https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/index.html>)

\*2010 から 2014 の方面別データ無し

一方で、宇都宮を目的に栃木を訪れるインバウンドはほとんどいないと言っても過言ではない。宇都宮市大谷の大谷石採掘場を訪れる外国人や、陶芸で有名な益子町を訪れる外国人は存在するが、宇都宮市

内を観光目的とした外国人観光客はほとんどおらず、日本人にとっては目的地となる餃子店も、外国人にとってはそれほど魅力的な訪問先にはなっていないのが現状であろう。しかし、毎日多くの外国人が宇都宮駅を通り、日光を中心に栃木県内の観光地に向かっているのである。駅の利用者の国際化は着実に進んでいる。

このように、駅の変遷をたどると、駅構内に出店されている店舗やサービスが意外にも大きな変化をしていることが分かるが、日々の暮らしで利用しているなかでは、徐々に変わっているため、気づく変化は小さいかもしれない。入居店舗や形態の変化の背景には、日本国有鉄道の分割民営化という、歴史的な大きな変化が影響しているといえる。

## II. インバウンドおもてなしという取り組み

### 1. 宇都宮おもてなし隊結成にいたるまで

宇都宮おもてなし隊の結成は、2017 年に JR 東日本大宮支社および東北本線（宇都宮線<sup>8</sup>）宇都宮駅と宇都宮大学国際学部栗原研究室の学生を中心とした 3、4 年生とのあいだで意見交換会を初めて開催したのがそのはじまりである。

この意見交換会は、海外からの観光客が増加するにつれ、都内などから新幹線を利用し、当駅で在来線の日光線に乗り換える外国人観光客も増加しはじめた宇都宮駅で、1 時間に 1 本程度の運行本数である日光線の待ち時間を、外国人観光客に有意義に過ごしてもらうことを目的としていた。

JR 日光線は、宇都宮を起点に日光市の日光駅までの 40.5 キロの、単線電化路線である。東北新幹線開業により都内からの直通優等列車が廃止され、宇都宮での乗り換えが必要になり、観光目的で利用する旅客よりも、通勤通学や通院、買い物等の地元の利用が大半であった。そこにインバウンドの利用が増えたことにより、日本語の分からない利用客への対応が始まったが、単線である日光線では運行本数を増やすことは困難であり、朝夕の通勤通学時間帯をのぞけば、1 時間に 1 本であり、おもてなし隊の活動が始まった 2017 年ごろは、午前中は 1 時間半の間隔が空く時間帯もあった。新幹線と日光線の接続は考慮されているが、慣れない外国での乗り換えは、外国人には手間取ることも多く、時刻表上は接続している新幹線に乗りしても、乗り遅れる外国人観光

客も少なからずいる。彼らは、次の列車が来るまでの1時間を駅構内(改札内)で過ごすこととなる。これが、JR宇都宮駅にとっても、外国人観光客に待ち時間を有意義に過ごせる方法はないかという懸念になっていた。そこで、学生との意見交換会を開催し、協働の可能性を探るにいたった。

## 2. 宇都宮を通る外国人観光客

意見交換の結果、まずは駅のホームで外国人観光客にアンケート調査を実施することとし、2018年5月にJR宇都宮駅の改札内コンコースおよび日光線乗り場である1番線ホームにて、計3回にわたり実施した。これは、駅構内、特に改札内で次の電車を待っている外国人観光客がどのように時間を過ごしているのか、および、駅の待ち合わせ時間にどのようなサービスが必要と感じているのか、質問表に記入してもらう形式で実施した。また、何名かには詳細をインタビューさせていただいた。

このアンケート調査は学生が主体となり、取組み、質問表の作成を学生が行い、それに宇都宮駅からもコメントをいただき、完成したものを英語、中国語、スペイン語、フランス語、タイ語の5か国語に翻訳し使用。アンケートの翻訳も学生が行った。この頃は、まだ具体的な取組みを行う前で、関わってくれる学生も固定していなかったが、交換留学から戻った学生などを中心に、アンケート翻訳を行った。

アンケート調査は、3日間とも各日数名の学生がJR宇都宮駅の社員とともに、午前9時半ごろより2時間程度で行われ、毎回30人程度の外国人観光客にアンケートを行った。新幹線から在来線への乗り換えは通常10分程度で可能であり、日光線の列車の時刻も新幹線到着から10分後程度の発車となっているものが多い。しかし、外国人観光客にとっては、新幹線を下車してから乗り換え改札を抜け、日光線のホームへ着くまでに手間取る人も少なくなく、アンケート実施日には、毎回数名の外国人観光客が予定の列車に乗れずに、1時間後の列車に乗車する状況であった。

近年増加する一方であるインバウンド(外国人観光客)の少なくない人数が日光を訪問し、宇都宮駅では毎日午前中の新幹線が到着するたびに、在来線への乗り換え改札を通る際に、長い列ができる。これは、外国人観光客の多くがジャパン・レールパスで日本を

旅行しているため、自動改札が通れず、有人改札にて駅員にきっぷをみせる必要があることが理由の1つである。また、駅員に乗り場などを聞くことも多いことも改札を通るのに時間がかかる理由として考えられる。しかし、海外からの観光客の多くは列車を1本逃してもそれほど焦っている様子などはみられないのも特徴の一つであろう。

アンケート調査の実施の際には、JRの社員の方々が折った折り鶴や手裏剣などの折り紙を、アンケート協力のお礼として渡し、学生が各々ホームや駅構内で列車を待っている外国人観光客に声をかけながら実施した(写真1)。



写真1 アンケート調査風景を取り上げた新聞記事

毎日新聞栃木版 2018年6月5日付

アンケート調査は数分で完了するもので、学生が旅行者に直接声をかけて、その場で回答をしてもらった。鉄道を利用して移動する外国人観光客には、個人客が圧倒的に多く、一人や、多くても4、5人程度であり、学生にとっても声をかけやすい。また、3日間のアンケート調査を通して、ホームで声をかけても、無視をするような人はおらず、観光目的での訪問者、特に個人旅行の場合は、むしろ声をかけられることを歓迎している、もしくは、現地の人と話したいという様子であった。

アンケート調査の目的である、駅での待ち合わせ時間を有効に過ごしてもらうための効果的な活動を明らかにするために、日本を旅行中に困ること、特に鉄道での移動に関することや駅での過ごし方について聞いていったが、国によってその特徴が明確にあらわれた。鉄道利用者は個人旅行が多いと想定し、質問項目には、駅での過ごし方などを聞くようにしたが、鉄道自体の乗り方やきっぷの購入等については、営業に関わることであるため、あえて載せなかった。

アンケート調査の結果を整理すると、日本を訪れる

インバウンドについて学生が持っていた印象と同じ回答はもちろんのこと、学生が想定していたものとは違う結果も明らかになった。

今回のアンケート調査では全部で 92 名にアンケートをお願いし、回答をいただいた。まず興味深かったのは外国人観光客の国籍や出身地の内訳である。一番多かったのはスペインからの訪問者である。それにアメリカ、フランスが続く(表 4)。

表 4 アンケート調査 国・地域別内訳

	国・地域	人数	%
1.	スペイン	13	14
2.	アメリカ	12	13
3.	フランス	10	11
4.	ドイツ	7	8
5.	タイ	6	7
5.	イギリス	6	7
5.	ポーランド	6	7
8.	メキシコ	5	5
9.	オーストラリア	4	4
10.	スイス	3	3
10.	インド	3	3
12.	カナダ	2	2
12.	オランダ	2	2
12.	ベルギー	2	2
	1人のみ 中国、香港、台湾、イタリア、ロシア、 ポルトガル、アイルランド、ブラジル、 アルゼンチン	9	
	不明	2	2
	合計	92	

アンケート調査結果より筆者作成

今回のアンケート調査では、きっぷ<sup>10</sup>の種類は確認していないが、有人改札を通り、在来線ホームへ来ていることから、利用者のほとんどがジャパン・レールパス利用者であると思われる。すなわち、団体ツアーではなく、個人旅行であると思われる。また、インバウンドという点、アジアからの訪問者が多い印象もあるが、日光へ向かう外国人観光客、特に団体ツアーではなく、個人旅行の場合は、多くが欧米からの観光客であることが分かる。新幹線にも多くの外国人観光客、特に欧米系の観光客が乗車しているのは認識されているが、その中でも、今回の調査ではその中でもスペインやフランスが多いことが明らかになった。駅を利用する外国人の国や地域が明らかになったことは、駅での活動の方向性策定において参考になった。

3日間のみ調査では断言はできないが、日本へのインバウンド訪問数から見ると、アジアが圧倒的に多く、特に中国、香港および台湾からの訪問者が全

インバウンドの半数を超えているが、アンケート調査では鉄道利用者の個人旅行でみると、ヨーロッパからの訪問数が半数を超えている。これは中国や台湾などからの観光客は、団体ツアーでの訪問が多いことと合致する。また、アンケート調査の実施時期が5月であり、アジアからの観光客は雪の時期に訪問することも多いということも影響していると思われる。駅構内で欧米系がよく見かけられるのは、これが理由の1つであろう。

質問項目のなかで、もっとも明らかにしたかったことが、駅での待ち合わせ時間の過ごし方であるが、この質問について、外国人観光客の出身国・地域によって傾向が分かれたことは興味深かった。アンケート調査において、駅での待ち合わせ時間の過ごし方を聞いたところ、アジアからの観光客は、構内の土産屋などをのぞくことが多く、日本人のように土産用の饅頭やクッキーのようなものをみていることが比較的多く、気に入ったものがあれば購入するが、ヨーロッパからの観光客は、売店等で飲み物を購入する程度であり、実用的な買い物が多いようであった(表 5)。

表 5 列車を待つ間どのように過ごしますか

(複数回答。単位：人)

ぶらぶらする	49
ご飯を食べる	43
お土産を買う	15
SNS やゲームなど	11
その他	1

アンケート調査結果より筆者作成

また、アンケート調査の際にも、日帰りや1泊程度の装備で旅行しているのは欧米人に多く、アジアからの観光客はスーツケースをひきながら移動している方が多いことも特徴であった。これは、欧米系の観光客は都内のホテル等に大きな荷物を置いて、日光へは日帰りまたは1泊程度という方が多く、アジアからの観光客は、巡回型の移動をしている方が多いためと考えられる。このように、旅のスタイルの違いは駅での過ごし方の違いにも表れているのではないだろうか。実際、欧米からの観光客の中には、お土産は都内でまとめて購入すると話していた方々も見受けられた。

次の質問項目として、列車を待つあいだに何があったら楽しいかと聞いたところ、これも国や地域で違いが明らかになった。質問表から選択肢を選んでもらう形式であったところ、お土産選びの手伝いは国・

地域にかぎらず外国人観光客に共通するものであったが、日本人が普段利用している場所に行くガイドツアーという案については、欧米系の希望が高かった。このガイドツアーは、駅ビルなどに入居している、日本人が普段買い物するようなスーパーマーケットや弁当屋等、普通の店舗での買い物や食事を日本人に案内されながら体験するというものである。これは、外国人向けのお土産や伝統的な和食などの食べ物ではなく、いまの日本人が普通に生活をしているものを買いたいということである。

これは、駅構内はともかく、改札外の商店や食堂などを試してみたいという気持ちが強いこととともに、いわゆる外国人観光客向けの店舗、特にレストランなどは割高であることも理由のようである。ガイドツアーでなくとも、牛丼や蕎麦など、気軽に食べられる日本食も試したいが、ひとりではなかなか入りづらいという声も聞かれた。

また、今回のアンケート調査の結果だけでは断言はできないが、欧米、アジア等の国・地域を問わず、マクドナルドのようなファーストフードや世界チェーンであるスターバックスの場所を聞かれることも少なくなかった。旅行中に毎食日本のものを食べることに疲れてしまうのか、たまに慣れ親しんだものを食べたということであると思われる。

興味深かったのは、欧米系の観光客、特にフランスからの観光客には、ゲームセンターでの対戦型ゲームやプリクラを試したいが、日本語表記しかないのが困難である、という声何人かから聞かれた。ヨーロッパからの観光客は、アニメやゲームが好きで日本を旅行するきっかけとなった人も多いようである。

また、出身国に限らず、100円ショップの認知度と人気は高かった。場所を聞かれることもあったが、宇都宮が日本での最初の立ち寄り場所ではない観光客がほとんどであるため、わざわざ改札を出てまで店に向かうことはないようであった(表6)。

表6 列車を待つ間、何があったら(何ができたら)楽しいと思うか (複数回答。単位:人)

ガイドツアー	50
スーパーマーケット	27
100円ショップ	13
お土産選びのお手伝い	12
プリクラおよびそのサポート	3
その他	3

アンケート調査結果より筆者作成

次に、駅での待ち合わせ時間にどんなイベントがあったら参加してみたいか、という問いについては、意見が分かれた。JRとの意見交換会の際に、駅という特殊性、公共性を考慮したうえで開催できるイベントは何かを学生間で話し合い、あらかじめ選択肢として用意してアンケート調査に加えた(表7)。

表7 もし列車を待つ間ホームで何かイベントがあるなら、何に参加したいか (複数回答。単位:人)

折り紙	34
書道	32
茶道	32
日本の伝統玩具遊び	18
華道	13
ティーサロン	10
その他	5

アンケート調査結果より筆者作成

基本的には、日本の伝統文化や伝統的な遊びなどを紹介しながら実際に体験できるものを意識して、折り紙、書道、華道、茶道、日本の遊びなどを選択肢に加えた。この中でもっとも多かったのが、折り紙である。

これらの結果を総合すると、いわゆる日本の伝統だけではなく、実用的なサポートも随時行うことが、実際に宇都宮駅を利用する外国人観光客には、便利であり有意義であるという結果となった。

### 3. 学生主体の取り組み

宇都宮おもてなし隊は、現在は学生が企画・立案し、教員がJRとの連絡・調整を担当しているが、おもてなしの内容や宣伝ツールやポスターの作成などはすべて学生によって行われている。会場に貼るポスターなどは、学生が作成し、宇都宮駅のご厚意により、駅で印刷をしていただいている。日程や実施内容等の連絡・調整は教員が行うが、詳細などは学生が直接宇都宮駅と連絡を取り合い、実施しており、学生のオーナーシップも高まっている。

夏期休暇や春期休暇など、大学の長期休暇のあいだは、学生は帰省や海外渡航等で実施が難しく、結果的に前期および後期の学期内に実施する形式で、月に1度ないし2度の頻度で実施している。アンケート調査を実施したあとに、JR宇都宮駅及び駅ビルパセオを運営している、JRの関連会社である宇都宮ステーション開発株式会社と打ち合わせを行い、第1回目のイベントは、まずはパセオが企画する栃木県の地酒フェアのプロモーションのお手伝いをするこ

とし、2018年11月に実施した。学生10名が駅の改札内、新幹線乗り換え改札付近にブースを出し、地酒フェアのプロモーションと旅行中のお手伝いをする旨を、ポスター等を掲示して行った。

夕方の実施だったため、日光から都内へ戻る観光客がターゲットであったが、帰りは新幹線の指定券をすでに購入している観光客が多く、時間に余裕がないことが分かった。加えて、日光見学をしたあとは、早く都内のホテル等に戻りたいと思う観光客も少なくなく、おもてなし活動をするのであれば、午前中の新幹線に合わせ、これから日光へ向かう人たちのほうが、ニーズがあることが分かった(写真2)。



写真2 地酒フェアのサポート。学生がフランス語、スペイン語などでポスターを作成

2019年度に入り、徐々に実施体制なども学生主体で進める形式で取り組まれ、教員はJRとの連絡程度へと変化し、学生によって年間計画が策定された。基本的には、毎月1度は駅で何かイベントを行うこととし、たとえば、7月は七夕に関するイベント、年末年始は正月行事に関するものなど、長期休暇以外の時期に出来るイベントを策定し、JR側と打ち合わせ、実施することとなった。しかし、大学側、駅側双方の急な予定変更等で、必ずしも毎月実施というかたちにはいたっていない。

その中でも、6月には父の日に関連付けて、メッセージを折り紙に書くイベントを、10月は福笑い、12月にはかるたを実施することができた(写真3、4、5)。

父の日のイベントでは、折り紙にメッセージを書き、チューリップに見立てたイラストに貼り、メッセージを飾ったが、折り紙は気に入る人も多いが、意外に興味がない人もいた。これは、実際に自分で折り紙を体験すると、慣れていないためきれいに折れずに途中であきらめる人が、少なからずいたためである。

また、宇都宮おもてなし隊として活動している学生



写真3 父の日イベントの様子



写真4 福笑いイベントの様子 (2019年10月)



写真5 かるたイベントの様子 (2019年12月)

は20名前後である。ほとんどが国際学部であるが、一部は地域デザイン科学部の学生も参加してくれている。イベントで使用する備品などは学生の手作りであり、ポスターなどは学生自ら英語、フランス語、スペイン語、中国語に翻訳している。

このように駅の改札内でイベントを開催することのインパクトは大きい。外国人観光客だけでなく、一般の利用者にも、注意をひき、駅にとっても、また大学にとっても宣伝効果があると思われる。

一方で、福笑いやかるたは学生の手作りであるが、参加学生が毎回手分けして作業を行っている。今後、これら備品準備などの管理および資金等も検討して

いく必要がある。

また、アンケート結果をもとに、学生が中心となり駅構内でのイベントを企画してきているが、なかには、実際に実施すると、予想外の変更を迫られたものもあった。アンケート結果では最も人気があった折り紙が、実際に開催すると、学生の手ほどきを受けながらも、きれいに折れずに途中で投げ出す方などが少なくなく、すでに折ってあるものをプレゼントするほうが、駅で快く過ごしてもらえると教訓も得た。これらの教訓を学生間および駅とも共有し、随時対応していくことが重要である。

### III. 学生による地域への社会参加の可能性

宇都宮おもてなし隊の活動は、まずは駅構内での活動から開始されたが、去年は駅から宇都宮市内へとその可能性を模索した。

宇都宮市郊外にある、若山農場は、竹を養生している農場であり、全国に多種多様な竹を出荷している。昨年からは一般開放を開始し、取材なども多く訪れている<sup>11</sup>。外国人観光客の訪問も期待しているが、JR宇都宮駅から路線バスで30分程度かかるうえ、最寄りのバス停からさらに徒歩10分程度かかる。さらに、宇都宮駅のバス案内などには、英語での案内があまりないため、外国人、特に個人旅行者にとっては訪れてみたくても、困難である。それでも、外国人観光客がまれに訪れるそうであるが、駅からの交通手段は日本語の分からない外国人にとっては、かなり高いハードルであり、改善が期待される。

宇都宮おもてなし隊のメンバーが一度訪問した際には、竹林は言うまでもなく訪問する価値のある場所であるものの、そのロケーションと告知を工夫することが必要であるという意見が学生から多く聞かれた。今後、可能な範囲で、宇都宮市内の新たな観光スポットとして、インバウンドに広く告知するツール等、学生によって模索していきたい。加えて、バス等の二次交通の充実化は無視できない問題である。最近では翻訳アプリ等により、スマートフォンやタブレットを持っていれば、コミュニケーション上の問題はかなり解決できるが、外国人観光客の場合、WiFi等のネットにつながっていない方も多く、駅やホテル以外では、SNSなども含めたネット上での作業は実質上不可能であることが多い。

また、2020年の2月には、宇都宮観光コンベンシ

ョン協会との意見交換会も実施された。当該協会は、宇都宮市におけるインバウンド招致も手掛けており、おもてなし隊との協働の可能性を議論した<sup>12</sup>。

このように、学生のグループである宇都宮おもてなし隊は、地域にとっても宣伝効果と付加価値のあるものと認めてもらうべく、ネットワークを広げている状況である。駅に限らず、宇都宮・栃木全般でのおもてなし隊の活動を広げる可能性を検討していく予定である。

一方で、大学生という立場上、平日の日中は授業、夕方以降はアルバイト等、全員が揃って活動することが難しい場合もあり、参加者を増やし、毎回の参加者がある程度確保することが、懸念でもあり、学内での参加呼びかけも行っている。

#### おわりに

宇都宮おもてなし隊は、多くの偶然と幸運が重なって、軌道に乗り始めた。いまだ課題は多いものの、その認知度は、関係者のあいだで広がり始めている。宇都宮市に、日光への通過地点というだけでなく、下車観光をするための付加価値を与えるためにも、このような学生の取り組みは非常に意義のあるものである。駅という空間で行うことは、街にとっても、学生にとっても双方に付加価値を高めることとなり、学生の持っている資質や経験を地域の資源へと具現化する場所となり得る。

一方で、今回のこのような取り組みが可能になったのは、国鉄からJRへと変わったことが、実は大きい。国鉄時代であれば、このような協働はほぼ不可能であったのではないだろうか？国鉄が分割民営化されJRとなり、様々な制度が改訂され、駅構内での営業形態なども、30年前とは大きく違う。このような変化が、駅の改札内で学生の活動を可能にした1つの要因である。

また、学生にも、街の玄関としての駅の付加価値について、駅の発展と経緯を学んでもらい、より効果的な活動へとつながることを期待したい。外国人観光客が駅での待ち時間を有意義に過ごしてもらうことを目的に始まった取り組みであるが、宇都宮観光コンベンション協会との交流も始まり、外国人だけではなく、観光目的で宇都宮駅を利用する方々に広く対応できるような取り組みも今後は検討していきたい。また、その発信も積極的に始めるべく、学生がSNSの

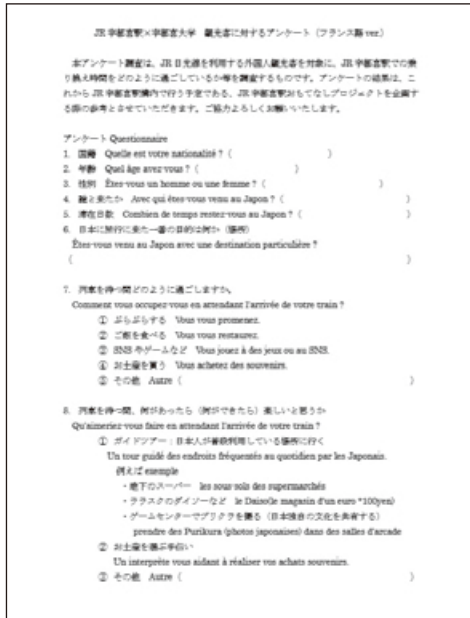


活用を検討しはじめた。SNS の利用は、教員よりも学生のほうが詳しい分野ともいえ、JR や宇都宮市との協働においても、学生の知見を有効に活用できると期待されている。

現在、新型コロナウイルス感染症のため、活動は休止中である。しかし、来年に開催が延期予定となった東京オリンピックとその訪日観光客に備えることは重要であり、その開催の延期または中止に関わらず、準備のための協議を JR と近々始める予定である。この状況が好転し、一日も早く、おもてなし活動が再開されることを願いたい。

資料

学生が作成した外国人観光客へのアンケート調査票フランス語版。表面と裏面 (2018 年 5 月に実施)



- 中心部ではなく、街外れに建設されることが多かった。蒸気機関車から飛ぶ火の粉を避けるため等、諸説あるが、定かではない (青木 2006)。
- 4 宇都宮駅のほかにも、福井県敦賀駅や群馬県高崎駅などが駅弁発祥の駅としてあげられることもある (<http://www.takaben.co.jp/history-takaben/index2.html#btn> 2020 年 5 月 1 日)。
- 5 東北新幹線開業までは、上野から日光まで直通の急行列車が運行されていたが、新幹線開業の際に廃止された (猪口 2011)。
- 6 大宮は上越新幹線および北陸新幹線も含めて、30,535 人、仙台は 27,771 人となっている。また、宇都宮に次ぐ乗車人員の多い駅は郡山の 9,302 人である ([https://www.jreast.co.jp/passenger/2018\\_01.html](https://www.jreast.co.jp/passenger/2018_01.html) 2020 年 5 月 1 日)。
- 7 定期客とは通勤・通学定期を購入している旅客を指し、定期外客とは、それ以外の乗車券や回数券等を購入して利用している旅客を指す。
- 8 JR 宇都宮線の正式名称は東北本線であり、1990 年に、上野・宇都宮間の路線愛称として使用し始めた。現在でも正式名称は東北本線である (JR 東日本会社要覧)。
- 9 毎日新聞栃木版「大学倶楽部・宇都宮大 外国人観光客を学生目線でおもてなし 学生が 6 月にイベント」(2018 年 6 月 5 日付 <https://mainichi.jp/univ/articles/20180529/org/00m/100/003000c> 2020 年 5 月 1 日)
- 10 厳密には「きっぷ」とひらがなで表記する場合は乗車券類全般を指し、「切符」と漢字表記する場合は、手荷物やペット等サービスに対するものを指す (東洋経済 <https://toyokeizai.net/articles/-/105399> 2020 年 5 月 1 日)。
- 11 若竹の杜 若山農場 (<https://j-wakayamafarm.amebaownd.com/> 2020 年 5 月 1 日)
- 12 その後の計画も具体的に詰めていき、実施できることを考え、学生から提案する予定であったが、新型コロナウイルスの影響で、現在は休止中である。

参考文献

青木栄一 (2006) 『鉄道忌避伝説の謎 - 汽車が来た町、来なかった町』吉川弘文館。

浅井康次 (2004) 『ローカル線に明日はあるか - 実態検証地方鉄道・路面電車』交通新聞社。

猪口信 (2011) 『国鉄列車ダイヤ千一夜 - 語り継ぎたい鉄道輸送の史実』交通新聞社。

宇都宮浄人・服部重敬 (2010) 『LRT ライトレール・トランジット - 次世代型路面電車とまちづくり-』成山堂書店。

佐藤信之 (2013) 『鉄道会社の経営 - ローカル線からエキナカまで』中央公論新社。

立山学 (1989) 『JR の光と影』岩波書店。

東日本旅客鉄道 (2011) 『JR 東日本会社要覧 2011』

堀内重人 (2010) 『鉄道・路線廃止と代替バス』東京堂出版。

<sup>1</sup> 日本国有鉄道 (国鉄) は 1987 年に旅客鉄道 6 社と貨物鉄道 1 社に分割民営化された。

<sup>2</sup> 2007 年に東京都の中央本線立川駅のエキナカに保育所が開園した (<https://www.jreast.co.jp/kosodate/about/> 2020 年 5 月 1 日)。

<sup>3</sup> 日本で鉄道が建設され始めた明治時代、駅は各地で街の

## **Value-Added to a Station as a Gateway: Utsunomiya Omotenashi Team's Initiatives and Potential Directions**

KURIHARA Shunsuke

### **Abstract**

Utsunomiya Omotenashi Team has been active since 2018, as a group of students, entertaining the foreign tourists from the overseas to Utsunomiya, through spending time with the tourists at Utsunomiya station while waiting for trains to Nikko. In collaboration with JR Utsunomiya station, this initiative was developed and put into practice. This paper addresses the potentials for initiatives by a group of students who would like to welcome and entertain the foreign tourists coming through Utsunomiya station, who are mostly traveling to Nikko, but have to spend some lengthy time to transfer the train. The students, thus, spend time together with the tourists to transfer the time at Utsunomiya station more meaningfully.

History of Utsunomiya station as well as the changes in ownership of Japan Railways (JR), from national to privatized, is reviewed to examine the added value to the station by conducting such initiatives by the local university students, considering the station as a gateway to the city for the visitors. Privatization of the Japan National Railways to 6 passenger railway companies is one of the key changes in making the station more open and public, where has eventually provided the Omotenashi Team a place for their activities as well.

The paper ends up with its conclusion, addressing the potential directions for the team at the station as well as in town of Utsunomiya.

(2020年6月1日受理)