

宇都宮おもてなし隊の活動再開

—アフター・コロナのインバウンド対応—

国際学部 栗原俊輔・木村崇是

甘利友希（国際学部3年）・春日明大（国際学部2年）

はじめに

宇都宮おもてなし隊は、宇都宮駅での外国人観光客（インバウンド）へのおもてなしイベント等を実施することを目的に、東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）の協力のもと2017年より活動を開始し、宇都宮駅での日光線の待ち時間に、折り紙や福笑い等日本の文化などを体験してもらった。

2020年のコロナ禍により、インバウンドはもちろんのこと、移動自体が自粛されることとなり、宇都宮おもてなし隊も現場での活動が困難となり、JR宇都宮駅の方々とオンラインにてインバウンド向け電車の乗り方安全ビデオの作成などを行った。

2023年7月より念願の宇都宮駅での活動が再開された。今年度の活動実績および今後の計画を紹介する。

宇都宮駅での活動再開

駅でのおもてなし活動は、学生が駅構内にブースを構え、日光線を待つインバウンドに対し、折り紙やけん玉等、日本の伝統を体験してもらったり、宇都宮に関する情報を提供したりすることである。

初回の活動を含め、2023年は宇都宮駅で計3回、概ね月に1回程度の活動を行った。以下、活動に関する概略を記していく。本活動の主な目的は、学生に外国語交流の機会を提供すること、そして宇都宮駅の改札外にインバウンドを誘導することであり、各回5名程の学生が参加した。ブースに立ち寄ったインバウンドは、フランス、ドイツ、アメリカ等の欧米系が多く、

次いで東南アジアが多かった。

宇都宮駅での活動は、これから日光へ向かうインバウンドを対象として午前中に実施した。関心を示す人は少なくなかったものの、実際に立ち寄ることは多くはなかった。このような反省点を踏まえ、おもてなし隊では日光駅での活動を提案した。

新しい取り組み

11月には日光駅での活動を夕方に実施した。日光での観光を終え帰路に着くインバウンドに向けて、乗換駅である宇都宮駅にて、お土産などの買い物や宇都宮の街の見学を促した。

日光駅でのおもてなし活動では、宇都宮駅と比較し、立ち寄ったインバウンドの人数が多く、参加した人の満足度も高くみえた。

また、日光駅では参加者20名程度にアンケートを実施した。現在集計中ではあるが、インバウンドの多くが3週間以上の日程で、予算も3,000ドル程度が多く、京都・奈良と北海道を同時に旅程に入れているなど、興味深い特徴も分かった。これは、今後の活動にも参考にしていく。



写真1 日光駅での活動の様子

SNSによる発信活動

宇都宮おもてなし隊では、日々の活動内容についてInstagram¹を用いて拡散し、インバウンドのみならず宇都宮市内外の様々な施設・団体から興味を持っていただけるような取り組みを行っている。

最近では、ハッシュタグ#uunikkoなどを用いることによって、より多くの人々を効果的に活動に取り込む工夫を増やしている。なお、ハッシュタグについては現在も数を増やすことを計画しており、その理由としては、宇都宮おもてなし隊のInstagramを見に来る人たちはほぼハッシュタグを利用しているというデータがあるということが挙げられる。今後は、宇都宮駅内の駅ビルPASEOなどとも協力し、インバウンドに宇都宮駅改札を出てもらえるような活動を展開していく他、駅で活動をする際の予告としての投稿を随時行っていく予定である。

駅ソトへ出してもらう施策

「駅ソト」とは、駅構内から見て、駅の改札の外側と言う意味を包含している造語である。では、何故私たちが「駅ソト」を重要視しているのか。それには、インバウンドの観光行動が関係している。日光に行く際、宇都宮駅で新幹線から日光線に乗り換えるインバウンドのほとんどが宇都宮駅の改札を出ず、一直線に日光線を目指していく。

これは帰路の宇都宮駅でも同様のことで、いかに彼らの観光行動が固定化されているかが伺える。この特徴的な行動形態は、駅ソトにおけるインバウンドの購買活動を促進したいと考えているJRや宇都宮市にとって、改善すべき問題となっている。そこでこの問題点を解決するために、宇都宮おもてなし隊としても何か出来ることはないだろうかと考えた。その1つとして、

最近ではジャパンレールパスのほかにも特定の割引乗車券があるが、外国人向けに展開されている駅チカでの割引サービスのある種のインセンティブとして紹介している²。その紹介方法も工夫しており、JRの協力のもと、折り紙で作ったチケットホルダーにその割引情報を載せるといった形を取っている。これによって、日本文化の一つである折り紙に触れ、その後に駅の改札の外へ出ることを促すフローを作っている。

今年はずっとJR社員とミーティングを行い、現状の把握を行った。今後はインバウンドがソトに出る方策を本格的に考えていき、試行する予定である。

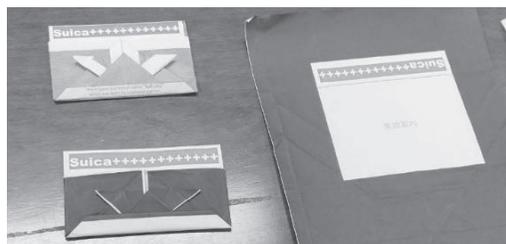


写真2 日光駅で実際にインバウンドに折ってもらった兎型チケットホルダー

おわりに

国内旅行者と異なり、インバウンドの移動手段の多くは公共交通機関である。日本語の道路標識の困難さや、多くの国と異なり左側通行であることが、インバウンドがレンタカーをあまり使用しない理由である。このことから、公共交通、特に鉄道は今後も重要な移動手段として利用増が期待されている。駅はインバウンドにとっては日本との接点であり交流空間でもある。このことを意識しながら、おもてなし隊の活動を続けていく計画である。

また、コロナ禍の3年間は学生にとってはとても長く、駅での活動を経験できずに卒業した学生も少なくない。その間に出た様々なアイデアを今後の活動に活かしていきたい。

1 宇都宮おもてなし隊Instagram (<https://www.instagram.com/uu.omotenashi>)

2 JR東日本が発売しているJR East Passなどが、これに該当する (https://www.jreast.co.jp/multi/en/pass/eastpass_t.html)