

# 第1回観光文化委員会



10月4日(金)広島市において、池田委員長ほか45名出席のもと、2019年度第1回観光文化委員会を開催した。

当日は、池田委員長の挨拶の後、当委員会事業の中間報告および政府等への要望の方向性を諮るとともに、西日本旅客鉄道株式会社 執行役員広島支社長 北野 眞氏(当委員会副委員長)より「せとうちエリアにおけるJR西日本の観光施策」をテーマとしたご講演をいただいた。

## 【議事概要】

### (1) 2019年度観光文化委員会事業計画の実施状況(中間報告)

- ①観光資源の磨き上げによる魅力的な観光地づくり
- ②外国人観光客の満足度および利便性向上に向けた環境整備

### (2) 政府等への要望の方向性

- ①外国人旅行者受入環境整備促進への支援
  - ②地方における観光需要の一層の拡大に向けた支援強化
  - ③地域における観光推進体制の構築・強化
- いずれも、原案どおり承認された。

## 【講演要旨】

### 「せとうちエリアにおけるJR西日本の観光施策」

西日本旅客鉄道株式会社  
執行役員広島支社長  
北野 眞氏



### ■中国地方における観光の課題

当地方における観光の課題は、国内・インバウンドともに来訪者に比べて宿泊客数が少ないこと。そのため、観光消費額が伸びていないと認識している。

宿泊が少ない理由は、インバウンドでは外国人が関西を拠点にして、広島は日帰りで関西へ戻る、あるいは福岡へ移動するためとみている。外国人に広島で宿泊してもらう施策が必要である。

当社としても、来訪者にもっと中国地域を周遊してもらい、宿泊者を増やして観光消費額を伸ば

し、地域を活性化したいと考えている。

### ■「せとうちパレットプロジェクト」

広島をはじめ中国地方には魅力的な観光素材が豊富にある。

こうした素材を商品化して、効果的に発信することで関西から来訪してもらう「せとうちパレットプロジェクト」を推進している。

具体的には、船舶を用いた周遊ルートの構築、観光列車の運行、地元と連携した着地整備などに取り組んでいる。

当社は鉄道会社だが、船舶を活用した新たな観光ルートも開発している。瀬戸内海汽船と連携した団体向けの商品(広島港～三原港)では、立ち寄り先観光地の手作り感あふれるおもてなしがお客様から好評をいただいた。また、国内では初となる観光専用的高速船を建造中で、2020年夏の運行を予定している。さらに、サイクルシップ「ラズリ」を新造、導入し、片道は船に乗り、片道は自転車で楽しむという新たなしまなみ周遊ルートを提供し、利用者から好評をいただいている。



サイクルシップ「ラズリ」

鉄道では、呉線を走る瀬戸内マリビューのグレードアップを考えている。2020年秋頃の導入予定で、瀬戸内をイメージした車体に、内装は席を海側に向けて景色を楽しめるように設計している。長距離列車では、新たにWEST EXPRESS 銀河を2020年夏から西日本の各地で運行を開始する。京都・大阪を出発して山陰・山陽を巡るルート等を予定。



WEST EXPRESS銀河

ソフトでは、観光型MaaSのアプリ「setowa」の開発を行っている。目的地、立寄地を登録することで、乗換案内や目的地までの観光施設等の情報のほか、鉄道や二次アクセスの検索、予約、決済機能を持たせる旅の統合型サービスを提供する。

その他、インバウンド対策で商品造成に向けた観光情報説明会の開催、海外のオンライン会社のアリババ [中国] やKLOOK (クルック) [香港] とも連携し、海外からの誘客に取り組んでいく。

### ■広島駅の魅力を高める取り組み

#### ～駅の整備とおもてなしの充実～

広島市が都心の活力とにぎわいを生み出すため、中心部の紙屋町・八丁堀地区と広島駅周辺をつなぐ楕円形の都心づくりを進めている。当社もこれに協力する形で広島駅自体の魅力を高める事業に取り組んでいる。

線路上空・高架下エリアは、10月にエキエ・キッチンのグランドオープンで一段落した。今後は南口エリアに取り掛かる。2025年の完成予定で、駅ビルの建て替え、路面電車の駅ビルへの乗り入れ、南口駅前広場の再整備などを行っている。

また、おもてなしの充実にも取り組んでいる。

せっかく広島にお越しいただいたからには、気持ちよく滞在してもらい、また来たいと思っていただきたい。これについて当社ではTWILIGHT EXPRESS瑞風の経験から学んだもので、以来全社的に意識を始めた。瑞風のお客さまによると、旅で一番印象に残るのは、地域の皆さまによる地域芸能やお見送りなどのおもてなし。これは地元の発案で取り入れたもので、これからも大事にしていきたい。そのような観点から、広島駅の観光案内では、2017年10月に広島市と当社が共同で「広島駅総合観光案内所」を開設した。日本政府観光局の定める外国人観光案内所の最高ランク (カテゴリー3) に認定され、鉄道や広域観光の案内をしている。この案内所には、試験的にコンシェルジュを配置し、特に行き先を定めていない旅行者に山陰を勧めているほか、ひろしまジーン大学や比治山女子高等学校によるボランティアの案内も行われている。

駅員については、広島支社管内の主要駅にポケットークを50台導入し、そのうち25台を広島駅に配置した。駅員に好評で、駅員が自発的に外国人へ声をかけるようになった。

### ■せとうち広島デスティネーションキャンペーン (DC)

DCは国内向けプロモーションで、プレDCとアフターDCを含め、3年がかりで地元とJRによるキャンペーンとおもてなしを重層的に行うもの。

広島県でのDCは7年ぶりとなる。当社としても観光列車やクルーズ船をDCにあわせてお披露目したいと考えている。

前は県内の観光施設への来場者に比べ、宿泊が伸びなかったため、今回は、「せとうち広島」として、近隣の岩国市と今治市に加え、倉敷市と松山市も参加してもらえたことで、瀬戸内海を中心に、より広域的に周遊してもらえることを目指している。

当社としても、こうした取り組みを通じて、お客さまの滞在時間の延長、さらには観光消費額の増加につなげることで、地域に貢献したいと考えている。

(担当：徳永)