令和２年度墨田区観光振興会議（第１回）　【要点録】

日　時	令和２年８月６日（木）　午前１０時００分～正午		
場　所	すみだリバーサイドホール　会議室（墨田区役所１階）		
出席者	常任委員	戸崎　肇◎	桜美林大学航空・マネジメント学群教授
		森山　育子	一般社団法人墨田区観光協会理事長
		鹿島田　和宏	墨田区産業観光部長
	招請委員	阿部　貴明	東京商工会議所墨田支部会長 （元一般社団法人墨田区観光協会理事長）
		高野　祐次	墨田区副区長 （前一般社団法人墨田区観光協会理事長）
	事務局	楠　幸輔	墨田区観光課長
		瀬戸　正徳	墨田区産業振興課長
		岩本　健一郎	墨田区経営支援課長
		伊藤　拓也	墨田区観光課主査
		中武　敦	墨田区観光課観光担当

※◎は座長

■議事次第

１　開会
２　観光振興会議の設置について
３　出席者の紹介
４　現「墨田区観光振興プラン」における取組の振り返りについて
５　意見交換
６　その他
７　閉会

■配布資料

次第
資料１　現「墨田区観光振興プラン」における取組の振り返りについて
資料２　墨田区産業観光マスタープラン策定　観光振興会議及び分科会スケジュール（案）
参考１　墨田区観光振興プラン＜概要版＞
参考２　観光案内所及び区内循環バスの利用状況

■議事要旨

１　開会（挨拶含む）
（鹿島田委員）
⇒鹿島田委員が挨拶を行った。

２　観光振興会議の設置について

（事務局）

⇒事務局から会議の設置、策定時期、今後の策定スケジュール、委員の構成について説明。

３　出席者の紹介

⇒出席者が自己紹介を行った。

・戸崎肇　桜美林大学航空・マネジメント学群教授

・森山育子　一般社団法人墨田区観光協会理事長

・阿部貴明　東京商工会議所墨田支部会長

・高野祐次　墨田区副区長

・鹿島田和宏　墨田区産業観光部長

４　現「墨田区観光振興プラン」における取組の振り返りについて

⇒会議の進行が、事務局から戸崎座長へ移る。

⇒資料１「墨田区観光振興プランにおける取組の振り返りについて」について、事務局から説明。

（事務局）

○今年度しっかりと議論していくためにテーマの２番目の観光案内所とまち処とテーマの３番目の区内循環バスについては、本日の議論を踏まえて、さらに分科会という形で今年度下部組織を作って、集中的に議論して、年度末頃に報告を上げる予定である。

５　意見交換（要旨）

（戸崎座長）

○２０１３年頃から、急激にインバウンドが増えてきて、全国的に、何もしなくても潤うような状況になってきた。その結果として、どこもが成功しているような錯覚に陥って、旧来のマーケティングがどのような効果があったのかについて、検証が疎かになっている。

○一方で、押し寄せるインバウンドによって、地域では様々な弊害が出てきている。特に、京都。東京もだが、住民との間にかなりトラブルが起きている。観光施策の一番大事なところは、当該地域の方に喜んでいただく、あるいは、その生活の水準が共に向上するということが非常に重要なことである

○これからはコロナによって、インバウンドの数が急激に減ると共に、この経済的な危機的状況は、少なくとも２～３年は続くような状況。３年間はインバウンドに頼らずにやっていく覚悟が求められている。

○一方で、日本の人口はどんどん減っていき、国内マーケットは確実に縮小していくので、長期的にはインバウンドの視点は外せない。しかし、インバウンドには２・３年期待できないので、今のうちに、準備を進めつつ、同時に国内の観光というものをきちんと捉えていくことが大事。

○さらに、重要なのは財源。観光施策においては、どういったところに焦点を置いて、どのように戦略

を進めていくのかが重要。これまでのように、単にインバウンドを迎えれば良いというだけの話ではなくなり、国内であれば、どういった国内の方々にターゲットを絞ってやっていくのかということが求められる。

○二次交通についても、観光というだけではなくて、やはり生活の足でもあり、コミュニティの手段でもあるということを考えれば、多角的に使用用途を広げて行かなくてはならない。全国のコミュニティバスを見ても、相当厳しい状況。まず、バスの運転手がいない。従来は、バス会社とかタクシー会社から運転手を異動させて対応していたが、今の状況では、自治体に対して、運転手を拠出することはできないということで、かなりのところでは、乗務員不足からコミュニティバスの運行を断念しているところがある。

○案内所については、情報の取得手段が変わって来ている。若い層は、ほとんどスマホで情報を取っているので、案内所を設置するにしても、それをどういう風に補完する機能があるのか、それを正確に見て行く必要がある。設置費用の問題もあるので、コスト・効果というのを含めて見て行く必要がある。

○観光は、観光を通して、産業を創出し得る。つまり、観光というのは、非常に多様な選択肢を提供するものであり、一方でこれも明確に意識していかないと、何でもできるけど、何にもできなかったということになりかねない。目的意識を持って実行していくことが重要である。

（阿部委員）

○墨田区は当初観光のまちではなかったが、スカイツリーの誘致が、改めて観光についてきちんと考える契機になった。それと同時に、観光協会をしっかり立ち上げることで来るべき時に備えようとしたのが、１２、３年前のこと。

○一方で、墨田区民の皆さんは、本当に墨田区に観光客が来るのか半信半疑だったので、区民の意識を変えていくことも大きなテーマだった。

○観光客と住民との間に軋轢が起きないように、一度は訪れてみたい、一度訪れたら何度でも訪れてみたい、いつかは住んでみたい、憧れの「すみだ」を作ることが観光振興だということになった。住みやすい場所ということを崩した瞬間に、観光施策は上手く行かなくなってしまうというのが当時の認識。

○「観光」は「光」を「観る」だが、墨田区にとっての「光」は、「本物」であると考えた。「本物」とは、唐突に何か新しいこと、特別なことをするのではなく、地域の日常の中に既にあるものであり、それを改めて掘り起こしをして、磨き上げをし、繋ぎ合わせをする、それが墨田区のあるべき観光であるというのが当初の理念だった。

○墨田区に本当に観光客が来るか半信半疑だった人達は、墨田区が持っている本物の価値なり、本物の魅力に気が付いていないというケースがすごく多かったと感じていた。改めて今住んでいるこの墨田区の中には、魅力あふれる価値の高い「本物」がたくさんあるということを知ってもらうための掘り起こし作業をまずしようというのが最初の頃の仕事だった。

○一方で、観光振興プランを作る時に、墨田区全域を対象にするべきかどうかという議論があり、墨田区の中で、パブリックエリアとしてお見せするところと、そうでないところをある程度区分けしたつもりだった。ただ、いろいろ検討していく中で、結果的にエリアが広がっていってしまった。プラン策定に当たっては、エリアを選択して、集中して、観光施策を展開していくことが重要だ。

○また、観光協会の役割のひとつとして、寺社仏閣などいわゆる宗教施設など、文化的に重要な観光資源でも、行政が直接観光施策を具体的に進めて行きづらいところ、行けないところを担当することも重要だと考えた。

○行政が公の立場で、個店の宣伝をすることは難しいので、行政と観光協会が役割を上手く分担する必要があるということになった。行政の補完というよりも、車の両輪、二人三脚で、お互い出来ることをしっかりやっていこうということになった。

（高野委員）

○当時から、行政の役割について、イベントの主体、イベント屋になってはいけないと考えていた。行政は、様々な社会情勢や観光に関するマーケティング戦略を立てて、施策の企画立案をしていくのが役割で、尚且つその事業のマネジメントしていくことが役割だと考えていた。

○観光協会の役割は、行政が企画立案、マネジメントした施策の担い手となることであり、また様々なまちの担い手を動かして事業を展開していくのが、あるべき姿だと考えていた。

○平成２０年の９月頃、仕組み作りとして、歴史と文化がたくさんある両国で、２か月半近く徹底的にまち歩きする「ぶらり両国まちかど展」という企画をした。鬼平などをテーマにしたまち歩きのルートを１０数個作ったり、歴史などが分かるように６０カ所に高札を立てて、まちを回われるようにした。また、まちで受け入れてもらえるように、まちの方々と頻繁に打合せをして、意思疎通をしながら、取組を進めた。そういう取組が観光の掘り起こしの原点だというふうに思っている。

○「ぶらり両国まちかど展」をやって１０年ぐらい経って両国を歩いていた時に、あの頃と人の流れが変わったと感じた。両国は国技館と江戸博、そして両国駅という、近いところで繋がっていたまちだったが、まちの隅々の歴史の資源にまで人が歩くようになった。行政主体ではなく、行政と観光協会が一体となってやった取組だが、それが我々の観光の原点だと思っている。

○スカイツリー開業当時は、スカイツリーへ来た人に地域を回遊してもらうという視点でいた。しかし、実際には、スカイツリーに来る人は、スカイツリーに来るためにスカイツリーに来ている。だから、観光まちづくりの推進のためには、スカイツリーに頼るのではなく、両国の魅力を掘り起こしたように、そのまちの資源を掘り起こして、磨き上げて、繋いでいく、そういう取組をしっかり、地道にじっくりやっていく必要がある。

○すみだとよく比較されるのが浅草。でも、元々浅草は商人のまち、すみだは職人のまちなので、全然違う。だから、受け身なのか、前に出て行くのか、根本的なスタンスの違いが風土として残っているので、地味だけど掘れば掘るほど歴史が埋もれているので、しっかりとそれを繋いでいく、磨いていく、そういう観光にしていこうというのが当初進めてきた観光施策である。

（森山委員）

○ターゲットが変わって来ていると感じる。今、両国に行くと、相撲があるので久しぶりに人が戻ってきている。相撲があるのとないのとでは、まちの賑わいや案内所の売上にも差が出る。両国のまちの魅力とは何なのか。ターゲットは誰なのか。日本人なのか、インバウンドなのか。シニアなのか、若者なのか。両国のまちのあり方をもう一度見直す必要がある。

○向島も一緒。両国も向島も、観光資源の使い方、あり方、見せ方を考えながら、まちにどういう人達を呼びたいのか、どういうまちにするのかを考えないといけない。

○先ほど区が主導で様々なイベントをやってきたという話があった。元々観光地ではなかった墨田区が、

スカイツリーができて、たくさんの人を呼び込むためにイベントを強化してきた経緯がある。しかし、この１０年で、いろんな団体の動きが出てきたので、そういうところへ協力、支援、サポートしていくことが求められている。

○コロナ禍で、規制緩和をどこまで出来るのか。飲食店は夜１０時で閉店という話がある中で、ニューヨークみたいに路面店で店を出せるかというと、墨田区は道が狭いということもあり、路面は難しい。では、隅田川テラスや公園いろんなところが解放出来るのか。そこのあり方も考えていかなくてはならない。

○情報の発信の仕方として、ライブ配信みたいなものも増えてきていて、オンラインまち歩きというものも生まれてきた。今後、墨田区もコロナ収束後を見据えて、リアルとバーチャルのあり方を、もっと考えて行く必要がある。

○協会と区のあり方について、観光協会の主管部門は観光課だが、観光は、産業、文化、教育、福祉あらゆることが観光資源となり得るということを考えれば、区役所内の横の連携がもっとできるようになれと良い。

○地域ＤＭＯのあり方として、観光協会にお金が落ちるのではなく、地域や団体にお金が落ちて、そしてまちが活性化するような形が望ましい。

○墨田区には、ＭＩＣＥで使えそうな大きなホールはほとんど無いが、まち全体を１つのホールという形で捉えれば、ものづくりの場所というところが１つのＭＩＣＥになるだろう。ということを考えた時に、今やっているスミファをもっと拡大出来ないか考えている。例えば、燕三条のようにいろんな地域の人達が入ってきて新しいコラボレーションが生まれるようなＭＩＣＥのあり方を考えていく必要がある。

○墨田を「点」ではなく、もう少し広いエリアで「面」で捉えて観光のあり方を考えて行くべき。

○シティープロモーションを区が担うのであれば、フィルムコミッションのあり方について、産業観光部だけではなく、都市計画部や都市整備部などの部署も含めて区として、どう考えるのかを見直す必要がある。また、台東区のように専門家を雇ってやっているところもあるので、その点を含めての検討も必要である。

（鹿島田委員）

○見直すべきところは見直すべきだが、良いところは引き継ぐべきなので、当初のコンセプト、理念はどうだったのかを振り返ることも、新しいプランを検討するときには必要だと思う。

（戸崎座長）

○新型コロナによって、行動変容が生じ、旅行のあり方や観光のあり方も変わって来るし、観光客の情報の取り方自体も変わって行く。観光客の行動を、漠然と捉えるのではなく、具体的なデータを取って分析していくことが必要。

（阿部委員）

○墨田の日常にリアルで存在している、もしかすると放っておくと無くなってしまう観光資源が出てきているので、それを早くちゃんと保管をして、将来に継承していくことが重要。

○相撲、向島の芸者衆、スミファの工場巡り、銭湯などは、リアルな生活であり、ずっと毎日続いているものである。人によっては、その日常が見たい非日常であるので、住んでいる人の生活を守っていきながらも、その日常の風景を上手く観光コンテンツ化していけると良い。

○スカイツリーが、墨田区の知名度を上げた功績はとても大きい。どう活用していくかは、私たちの問題なので、スカイツリーに頼らない観光というものを考えていけると良い。ただ、大きなシンボルであるので、大事にしていきたい。

（戸崎座長）

○日常と非日常というワードは、非常に大事な論点。短期的には、選択と集中をして、ある程度絞ったやり方をして、長期的には、その成功モデルをどんどん広げていって、知見やノウハウを、全地域的に広めていくやり方が望ましい。

（森山委員）

○「ミズマチ」と「リバーウォーク」という浅草からスカイツリーをまでの繋ぎの道が出来て、隅田公園もきれいに整備された。墨田区の観光としては、スカイツリーはシンボルであり、スカイツリーのあるすみだというのは良い。フレーズとしては使って行きたい。

○両国や向島は、すみだにとっての日常である。財源には限りがあるので、今後５年１０年の中で、どういう観光まちづくりをしていくか、しっかり考えて、必要なところに手当してくことが重要。

（戸崎座長）

○「ものづくり」というのは、非常に重要なコンテンツだが、それが魅力に感じられるような見せ方が大事。若い方の中には、昔ながらの労働集約型産業のイメージがあるので、それに対して、今の先端の産業としてどのような道が開けて行くのかをどう見せていくのかが重要だと思う。

（高野委員）

○コミュニティバスについて、元々墨田区は、都営バスのルート網が発達していて、交通不便地域が無かったので、導入にあたっては、当初から慎重だった。その後、スカイツリー®の誘致が決まり、観光回遊性を高めていく手段の一つとして、循環バスが出てきた。観光だけでなく、区民の生活利便性も高めるということを併せ持った性格のバスの導入という経緯があって、今のようなルートになった。

○今のコロナ禍において、マイクロツーリズムのような考え方になってくると、区民の方が区内のまち歩きをするというような観光目的での使い方もあるのではないか。

（戸崎座長）

○循環バスの利用者は、高齢者が多いということであれば、コミュニティバスとして続けていく可能性が出てくる。観光振興によるまちづくりということであれば、移動手段に応じたまちづくりをしなければならない。これからの議論をするためには、どういった方が利用しているのか利用実態のデータを取って、もう少し細かく見て行く必要が出てくる。

（阿部委員）

○ジャズフェスの時のジャズバスと同じように、例えば、芸者さんやお相撲さんに乗ってもらう。あるいは、特定の日を決めて、運転手さんとは別に、ガイドをしながら乗れるような仕組みを作るなど、観光の視点でやれることはもっとあると思う。

（戸崎座長）

○１つの方法としては、民間委託をしていろんなやり方を探る。あるいはスケールダウンをする。あるいは仙台や京都のように外見からこれは明確に観光バスだと位置付けをしてもっと目立たせるという方法がある。

（森山委員）

○数年前、循環バスの利用促進のために、宝探しゲームみたいなのをやっていたと思うが、行政主体ではなく、地域の人達と連携して企画を考えるやり方とか、そこに助成するというやり方の方が、もっと面白いものになるのではないか。

○墨田区は人口が増えてきている中で、同時に墨田区をあまり知らない住人もすごく増えてきたと思う。その彼らに、少しでも墨田を知ってもらう活用の仕方というのは、マイクロツーリズムという観点からも、循環バスのあり方としてはあろうかと思う。

（鹿島田委員）

○ローカル、地域の日常という話題が出ていたが、それらをどうやって見せるのかということと、今の観光振興プランで描かれている全包囲網的なエリアとリンクした格好で、この循環バスは走っている。どんな人たちが利用しているのかを踏まえて、循環バスの位置付けを、きちっとやっていかないといけない。コストの問題もある。今、区が大体１億円くらい出して運行しているが、人手不足の問題もあるので、区民の人達が何を望んでいるのか、何をすれば満足してくれるのかということを改めて考えなければならない。

（戸崎座長）

○全国的に見て１億を超えるというのは、相当なコストである。金額の問題もあるし、区だけでそれを負担する必要があるかという問題もある。また、見直しのためには、具体的なデータが必要である。

（森山委員）

○観光案内所は、統廃合も含めて検討していって良いと思う。両国観光案内所は、両国地区として、基本的には残すべきである。ただ、吾妻橋観光案所については、新しいミズマチルートが出来たこと、浅草観光センターにより近いということも考慮して、統廃合を含めて方向性を検討する必要がある。まち処については、フロアが５階にあり、観光案内所としては、十分に機能していないというのが実態。スカイツリーがランドマークであり、また今でも３０００万人という大勢の人が来ているということを含めて考えると、押上周辺に観光案内所が１カ所あった方が望ましい。浅草観光センターのような、案内機能、お土産機能、そして体験工房的な体験スペースの機能、コミュニティスペースの機能がある建物が１つあるのが理想。出来れば地上階に降りることが望ましい。ただ、今のような規模のスペースは必要ではないと思う。

○まち処については、観光協会が、まち処の以前のもの処の頃からスタートして、墨田区内の産品を様々扱って、ネットワークやノウハウを持ってきたというところでは、それが店頭販売なのかインターネット販売なのかいろいろやり方はあると思うが、墨田区の産品をコーディネートしながら販売していくというような機能は今後も継続して持つべきという風に考えている。

（戸崎座長）

○先ほどおっしゃられていた物販と案内機能っていうのを、どのように本来組み合わせるべきなのか、分けるべきものなのか。あるいは地域全体が観光地化ということであると、地域全体に観光案内のネットワークを張り巡らせていくとか、それはもう情報化をある程度進めて行く中で、解消していかなければならない問題だと思う。

○案内所の利用についても、利用者の数、日本人と外国人の区別以外のデータを取り、もう少し詳細に属性に関して調査、分析する必要があると思う。

（高野委員）

○当初、まち処は、区の施策を反映させるため、そこですみだブランドを売るという命題が課されたが、今後は、物の売り方や案内の仕方など見直していかないといけないと思う。５階のあの場所にある必要性についても見直しが必要だと思う。

（森山委員）

○両国観光案内所について、営業時間の問題がある。観光は朝からスタートするのが一般的だが、江戸–NOREN－自体の営業時間が１０時からであり、案内所も１０時にならないと開かないので、もっと営業開始時間を早めてほしいというご意見を近隣の宿泊施設からよくいただいている。

（戸崎座長）

○ズームを活用して、リモートで案内するとか、そういったものを組み合わせて行くという方法もある。

（阿部委員）

○観光案内所は新しい生活様式を踏まえて、ペーパーレスと接触レスの観点を取り入れながら、本当にそこでパンフレットを配る必要があるのかということを、大胆に見直さないといけないと思う。

○お土産機能としても、案内所で何がいくら売れたかということよりも、墨田区の産業ショールーム的な機能の方が、重要だと思う。銘品名店会の商品について、案内所で商品を買うことをきっかけに、その商品の本店に行って購入してくれた方が、案内所で売れるよりも、本当は銘品名店会の人も嬉しいと思う。そういう意味で、ショールーム機能としてはスカイツリーの中にあるのは、決して悪くない。東武さんにとっても、地元墨田区の商品のショールームがあることは、フロア全体の賑わいにも関わることなので、意味があると思う。

（鹿島田委員）

○観光協会のあり方とも連動するが、観光協会さんには、訪れた人に地域の日常やローカルをどう感じてもらうのかというところに注力してほしいと考えているので、案内所の機能について、本当に深い議論をしないといけない。

（戸崎座長）

○スカイツリーを中心とした回遊を目指していたが、時代の変遷と共に、それが難しいということが見えてきた。今後どのような形で地域全体のまちづくりをしていくのか、特にその中で、重点的な議題として、循環バスについては、そのあり方について根本的に見直す必要があり、案内所については、どのような手段を取り入れながら、新たな案内機能というのを抽出していくのかが課題となる。この２つの議題については、属性をしっかり調べた上で、客観的な議論に繋げていく必要がある。これから分科会をそれぞれ行い、その結果を、報告という形で、最後またこの会議の中で上げる予定である。

※会議の進行が、戸崎座長から事務局へ移る

６　その他

※なし

７　閉会