

## 神戸市六甲山の資源を活用した訪日外国人観光の促進方策

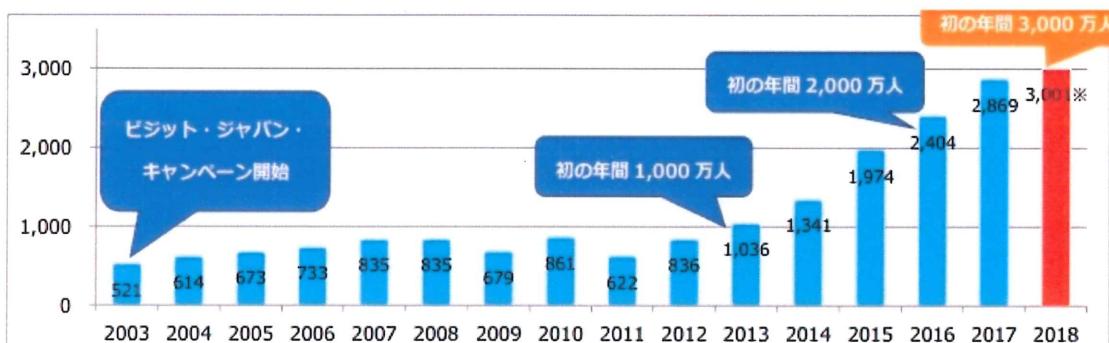
兵庫県立大学緑環境景観マネジメント研究科 施策マネジメント領域

劉 碧瑩

### 1. はじめに

#### 1.1 現状

2008 年まで緩やかな増加傾向にあった訪日外国人旅行者数は、2011 年には東日本大震災の影響により大きく落ち込んだ。2012 年以降は、円安傾向やビザ発給要件緩和、などを背景に、年平均 3 割を超える急激な増加を続けており、2016 年には 2,404 万人に達した。2016 年 3 月、政府は、2020 年における 4,000 万人、2030 年における 6,000 万人という新たなインバウンド目標値を示した（図一1）。



資料：年別訪日外国人旅行者数の推移（2003 年～2018 年 12 月 18 日）

図一1 訪日外国人旅行者数

#### 1.2 課題

表-1 訪日外国人の宿泊者数

都道府県	該年度の宿泊者数(単位:千人)	年別・宿泊者数(人)及(構成比: %)	
		2016 年	2017 年
東京都	1,172	10,669,960 ( 26.0% )	11,672,040 ( 24.8% )
大阪府	2,152	10,008,810 ( 14.4% )	11,672,040 ( 14.6% )
北海道	3,152	6,654,420 ( 9.4% )	7,762,470 ( 9.7% )
京都府	4,152	4,602,810 ( 6.6% )	5,556,380 ( 7.0% )
滋賀県	5,152	3,859,790 ( 5.6% )	4,623,800 ( 5.8% )
千葉県	6,152	3,344,800 ( 4.8% )	3,675,180 ( 4.6% )
神奈川県	7,152	2,674,110 ( 3.9% )	3,112,070 ( 3.9% )
愛知県	8,152	2,393,190 ( 3.4% )	2,542,860 ( 3.2% )
福岡県	9,152	2,160,600 ( 3.1% )	2,336,510 ( 2.9% )
山口県	10,152	1,371,300 ( 2.0% )	1,605,760 ( 2.0% )
香川県	11,152	1,570,350 ( 2.3% )	1,501,920 ( 1.9% )
大分県	12,152	827,010 ( 1.2% )	1,386,930 ( 1.7% )
長崎県	13,152	1,134,940 ( 1.6% )	1,289,960 ( 1.6% )
佐賀県	14,152	1,119,760 ( 1.6% )	1,248,220 ( 1.6% )
熊本県	15,152	1,013,490 ( 1.5% )	975,060 ( 1.2% )

表-2 観光入込客数

地域	観光入込客数 (単位:万人)	
	平成 28 年	平成 29 年
大阪市	9,400	11,104
京都府	5,522	8,687
神戸市	3,500	3,933

表-1 により、近畿では、宿泊者数は少ない傾向がある。表-2 により、神戸市が平成 29 年の観光入り込み客数は、前年と比べ 2 衍増の約 4 千万人となり、過去最高を記録した。神戸市の観光入り込み客数が増加傾向にあるが、近畿の他の都市の中ではまだ少ない。

(表-1 と表-2 に、兵庫県ホームページ  
<https://web.pref.hyogo.lg.jp/index.html>  
2018 年 10 月参照。国土交通省観光庁ホームページ <http://www.mlit.go.jp/kankochou/> 2018 年 05 月参照。)

兵庫県神戸市は、港町として古くから外国人の来歴が多い。しかし、近年の訪日外国人の観光の目的地としては、その推進方策が模索されている。瀬戸内海国立公園に位置する六甲山は、神戸市の背景にある美しい山地であり、都市近郊の山として大勢の市民に親しまれている。しかし、六甲山への訪日外国人観光は、まだその端緒についたばかりである。

そこで、兵庫県でも神戸市では、その個性豊かな地域特性や資源を生かしたツーリズムの展開ができないか。また、地域の主体的な取組・参加により住民の満足の向上にもつなげることが重要ではないかと考えられる。

## 2. 目的

六甲山は、兵庫県南東部、神戸市の市街地の西から北にかけて位置する山塊。瀬戸内海国立公園の区域に指定されており。また日本三百名山ふるさと兵庫 50 一つでもある。

全国的にも兵庫県は、まだ訪日外国人観光客は少ない。さらに、神戸市は外国人へのアピールや、目的となる観光施設も少ない。そこで、どのようにしたら、訪日外国人により周知でき、魅力的な観光拠点になるかを考えることが必要である。ぎょうせい（2018）などの出版図書では、インバウンドの消費促進について記載されている。

また劉（2017）や大藪（2017）など、インバウンドと地域創生に関する研究もあるが神戸市六甲山における訪日外国人の観光推進に着目したものはない。そこで、本研究では、六甲山を活用した訪日外国人観光の推進方策について検証した。

## 3. 方法

瀬戸内海国立公園に位置する六甲山を調査地として、ひょうごツーリズム協会、神戸観光局、兵庫県立六甲山ビジャーセンター、六甲山観光（株）に事前調査を行った。そして、六甲山の既存イベントの参与観察、訪日専門の中国系旅行者への視察、各施設の見学。また、訪日外国人に対象として、情報取得や興味具合に関するアンケート調査を行った。さらに、兵庫県立六甲山ビジャーセンターのホームページの分析を行った。

## 4. 結果

### 4.1 事前調査

事前調査として、(株)六甲山観光の古川淳氏（2018年04月18日）、六甲山ビジャーセンターの辻美由紀氏（同年04月04日）などにヒアリングを行った。その結果、以下の問題が存在していることがわかった。

- ① 場所の魅力がわかりにくい、交通が不便（辻氏）。
- ② 訪日外国人の意向を調べたい（古川氏）。
- ③ 情報発信が不足している（古川氏）。
- ④ 欧米からの来訪者は、散策場所などを問い合わせてくることが多い（辻氏）。

## 4.2 現地調査

### 4.2.1 イベントの参与観察

アンバサダーと呼ばれている、外国人の観光推進協力者のイベントで参与観察を行った。

アンバサダーへのイベントからは以下の結果がわかつた。

- ① 疲れた時、バスを利用する便数が少ない。
- ② 様々な資源があり楽しい場所である。
- ③ レストランが少ない。
- ④ 案内板などが少なく、道がわかりにくい。
- ⑤ 温度差の情報が少ない（六甲山内）。

### 4.2.2 旅行者への視察

訪日専門の中国系の旅行業の経営者を引率し、六甲山の各施設を視察する。それぞれの施設の特徴や意見などをヒアリング調査（表一3参照）。

表一3 中国旅行会社との視察表

時間	場所	内容	その他
10：00	カンツリーハウス	見学	特にない、楽しい場所である、子供に向け
11：30	オルゴール館	コンサート	外国人には変わった場所としての魅力がある
12：15	六甲高山植物園	見学	夜のイベントやライトアップがあると良い
12：30	レストラン	食事	2000円で豪華なバーベキューランチはお得
13：30	六甲枝垂れ	見学	景色が良い、眺望
14：00	ガーデンテラス	見学	おしゃれで、雰囲気が大変良い
別日	六甲山牧場	見学	子供に向け

### 4.2.3 現地見学

六甲山は様々な施設があり、各施設を見学調査して、内容や特徴を調べたうえで、それぞれの施設に関する、良い点や改善点のリストを作成した（表一4参照）。視察結果から、以下の改善点が挙げられる。

- ① 多言語の提供が少ない。  
説明書、案内版、歴史などを示す資料、多言語のスタッフなど。
- ② 広報や発信が少ない。  
行き方などがわかりにくい、六甲山の現状がわからない。
- ③ 共用施設（トイレ等）があまり手入れされていないなど。

表—4 良い点や改善点のリスト

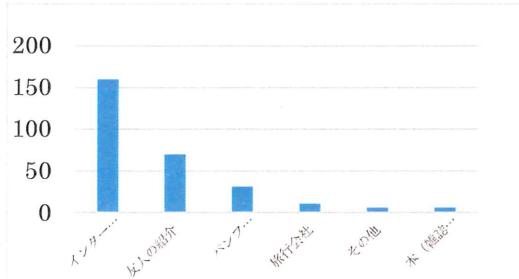
	写真	内容	良い点	改善点
六甲山 牧場		観光牧場であるが、たくさんの家畜を展示するだけではなく、繁殖・育成し出荷も行っている。 牧場内はすべて羊の自由放牧地となっており、動物が場内を自由に歩き回り過ごしている。 お客様がその羊の自由放牧地になっている場内に入って、飼育している動物達を眺めたり触れ合いを楽しめるという施設になっている。有料	体験教室がある。 動物に触れる、餌をあげられる(100円で自販機がある)。 ぶらぶら歩くと1時間半のコース。 お土産。	施設老朽化(ペンキ塗り)。 多言語の案内版がない。 撮影ポイントが探しにくい。 共用施設(トイレ等)があまり新しくない。 多言語のスタッフがない。
六甲比 命神社		六甲山頂尾根付近に位置し、近くには六甲山カンツリーハウス敷地内に天穗日命の磐座もある。仰臥岩・雲が岩・心経岩の中間地点に位置する壮大な磐座が御神体で、7世紀にインドから渡来した法道仙人が創建した神戸市北区唐櫃の吉祥院多門寺の奥の院となっている。無料	巨岩があり、石の上に字があり、パワースポットしての可能性がある。 山の中の神社。 散策路の中にある。	案内版は見にくい。 手すりなど古くて危ない。 行き方がわからない。 周りの管理が行き届き(樹林)。
ヴォー リーズ 六甲山 荘		近代化産業遺産建築、ヴォーリーズ設計の建築で伝統的なヨーロッパスタイル。NPO(アメニティ2000)が所有(ナショナルトラスト方式)して管理。 土日だけ営業。有料	昭和モダンの建物が雰囲気がある。	広報や発信をしない。 スタッフは年配の人、英語できない。
六甲山 高山植 物園		海拔865mの六甲山頂付近に位置する当植物園は、北海道南部に相当する冷涼な気候を利用し、世界の高山植物や寒冷地植物、六甲自生植物や、その他山野草など、約1,500種を栽培している。アートイベントなどは人気。有料	見どころの高山植物が多くて楽しめる。 園内マップは毎時期更新。	植物を探しにくい。
カンツ リーハ ウス		家族で1日中遊べるレジャー施設、バーベキュー場は、事前予約が必要。 アクティビティに楽しむだけでなく、沢山の花々に囲まれた庭園もある。景観にとけこむ様にバラを植栽してある工夫が施されているため、珍しい散策型デザインのローズガーデン。有料	子供にとってはおすすめの遊び場スポット。家族連れやカップルでも楽しめる。 バーベキューハウス。 池・花・丘・スキーフィールド。	説明や看板が少ない。
ビジタ ーセン ター		六甲山の自然(地形・地質・動植物)などの情報を展示・解説し、利用案内を行っている施設。無料	歴史、植物・動物などの自然をパネルや映像で学ぶことができる。研修や休憩の場としても利用できる。	多言語が不足。
記念碑 台		六甲山開発の祖であるイギリス人アーサー・ヘスケス・グルームの記念碑が立てられた高台。無料	山上駅の近く、ハイキングの集合場所や休憩場所として利用できる。	通訳があるので良かったが常駐ではない。

ガーデンテラス		異国情緒漂うエリア内に4つの飲食店と5つのショップがあり、季節のグルメやショッピングが楽しめるレジャースポット。展望スペースから見渡すパノラマの景色は圧巻。明石海峡から大阪平野、関西国際空港までが一望でき夜には“1,000万ドルの夜景”を楽しめる。一部有料	お食事や買い物をしながら眺望も楽しみことができる。	説明の通訳があるので良かったが常駐ではない。
オルゴール館		19世紀後半から20世紀初頭に活躍したオルゴールなどの自動演奏楽器を展示している。また、その貴重な音色を鑑賞できるコンサートやオルゴール組立体験などが楽しめる。有料	コンサートを聴ける。 組み立て体験がある。(自分が好きな曲を選択可)	説明が日本語のみ、オルゴールの説明書きも日本語。
民間レストラン1		晴れて天気がいい日なら、店内だけではなくテラスで食事ができる。 新緑や紅葉など、季節の流れを感じながら美味しい料理を食べる。有料	森の中のレストランで食事を取るのが珍しい。	配膳が遅い(スタッフが少ない)。
民間レストラン2		ヘルシーフードのラム肉をはじめ、特選和牛や海の幸をふんだんに盛り込んだジンギスカン料理は、古くから六甲山の名物。鉄板の上で焼きながら食べるスタイルは、グループで楽しむのにぴったり。モンゴルのパオをモチーフにした建物の形にも注目。有料	バイキングがある。 ラム肉が食べられる。 食べながら景色(眺望)を見る。 ジンギスカンが安くて美味しい。	人気があるので、行列が並んでいる。
民間レストラン3		ほっこりできる自然と、とびきりの風景、そしてモダンなインテリアのリラックスカフェ。旬の食材を使ったシェフ特製のお洒落な創作料理や手作りスイーツが自慢。有料	見晴らしがよい。	混雑している。

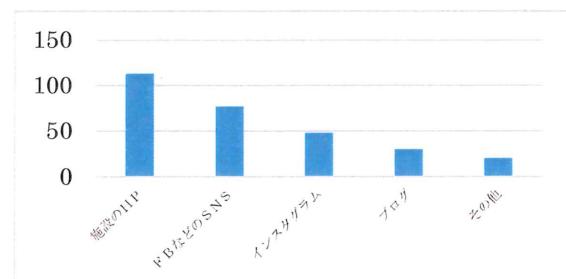
#### 4.3 訪日外国人へのアンケート結果

神戸市六甲山観光に関するアンケートを多言語（英語・中国語・日本語）で作り、訪日外国人を対象として、2018年5月1日から2019年1月15日までに行い、約207数の調査票を得た。有効回答193は票であった。ある質問に対して、複数回答がある。

情報取得方法はインターネットを利用している人が一番多く、インターネットの充実が求められている（図一2参照）。インターネット取得方法では、来訪する施設のHPがよく見られる、HPの充実が求められている（図一3参照）。



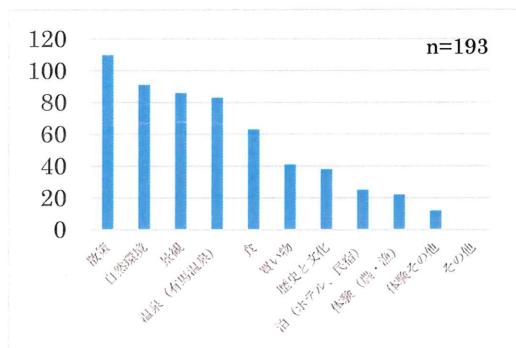
図一2 情報取得方法



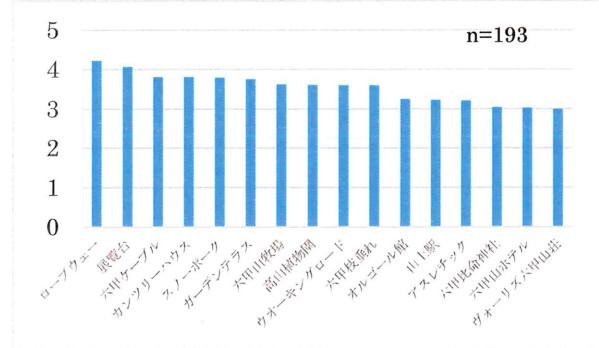
図一3 インターネット取得方法

観光全般の動向に関する質問では、一番人気は散策・自然環境、景観などである。一般的には、外国人は、食や買い物を好むといわれているが、実際には、一般的な観光動向を見ても散策や自然環境、景観が最も多く求められている。六甲山は、有力な観光スポットの可能性がある（図一4 参照）。

六甲山の施設に関する質問では、一番人気は自然・眺望である。外国人は、一般的にも、散策や自然環境を好む傾向があり、六甲山においても、やはり自然や眺望が一番求められている（図一5 参照）。



図一4 観光全般の動向

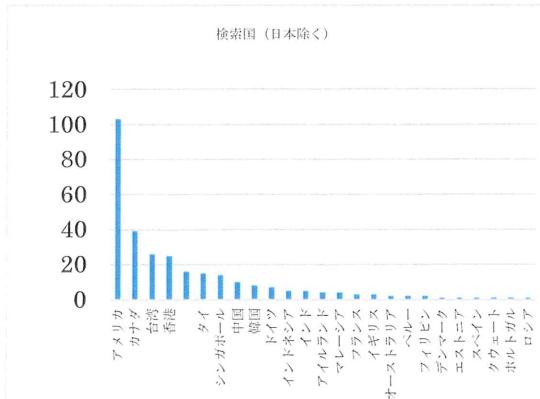


図一5 行きたい具合

#### 4.4 HP の分析

兵庫県立六甲山ビジターセンターの所管局に許可をもらい、Word Press, Google Analytics などを利用し、HP の分析することとした。ユーザー者数や滞在時間など、様々なデータを利用しグラフを作って分析を行った。

このHPは、世界中から検索されている。日本以外では、アメリカ、カナダが多く、台湾、香港、タイなどが続く。中国や韓国の人数はその下になる。中国や韓国からの観光客は多いのに、この結果はどこから来ているのかを考察してみた（図一6 参照）。



図一6 検索国

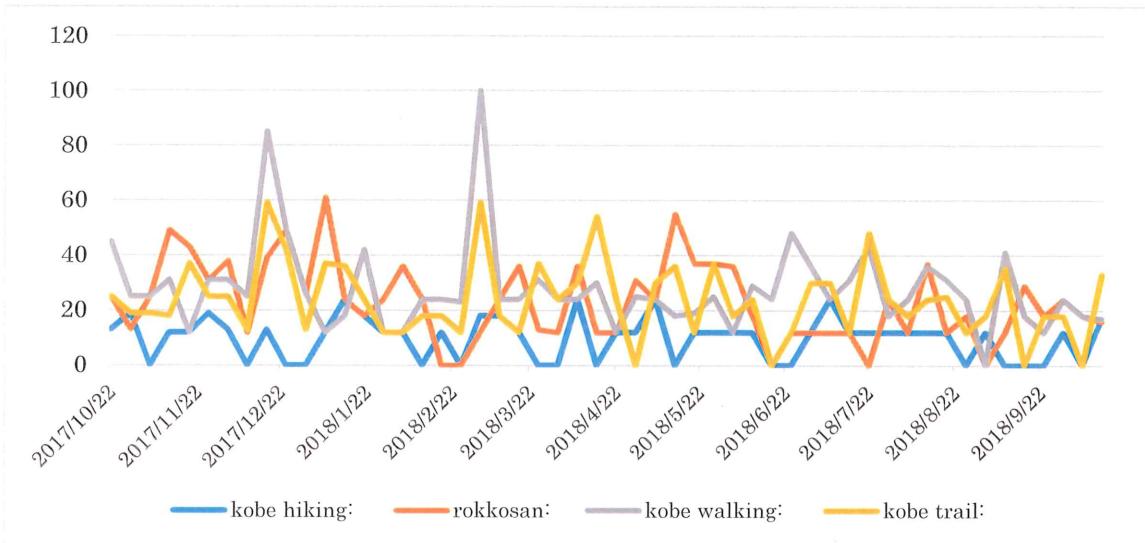
	平均ページ滞在時間	ページビュー数 (%)	ページ別訪問数 (%)
	時間	(%)	(%)
日本	0:01:12	98.83%	98.67%
ヨーロッパ	0:04:37	0.28%	0.36%
アメリカ	0:01:44	0.06%	0.08%
中国	0:00:46	0.03%	0.05%

図一7 平均ページ

平均滞在時間は、ヨーロッパは 4.37 分、アメリカは 1.44 分、中国は 0.46 分と少ないのはなぜでしょうか。ビジターセンターの HP を見ると、多言語サイトが探しにくく、中国の

検索サイト BAIDO などにはアップされていないから。日本の YAHOO JAPAN に記事を掲載したり、リンクすることが、中国では、BAIDO などになる。中国で検索されるためには、中国の検索サイトに記事をアップしたり、リンクすることが重要です。ヨーロッパなど欧米でも同様にその地域の検索サイトで見つけられないといけない（図一7 参照）。

“Kobe Walking” というキーワードで検索している人は多いが、その意味にはまち歩きも入っているので六甲山のウォーキングとは限らない。“Kobe Trail” というキーワードが多く検索されていることがわかった。その言葉 “Trail” を HP の中に入れ込んで六甲山に誘導すると良いのではないか（図一8 参照）。



図一8 検索キーワード

ヒアリングからも、欧米系の人は、散策など山歩き志向がある、また、神戸に来てから自由に行先を考える。現在は少なくとも、六甲山観光として散策や、山歩きはインバウンドの将来性がある。インターネットの解析からは、トップページからの、多言語の存在がわかりにくく、工夫が必要なことがわかった。キーワード検索がしやすいようにさまざまな工夫をする余地もある。各国の検索サイトに記事を出したり、リンクすることも重要である。

## 5. 考察と展望

事前調査及び現地調査からは、以下のことが言える。

- ① 設におけるサインなど、多言語への改善が必要。
- ② 交通の便や、山上におけるルートなどがわかりにくい、不便であるので、利便性の改善が必要。
- ③ 有償でもよいので、ガイドやあるいは、ボランティアなど訪日外国人の満足度を高めることが求められている。

アンケートからの考察としては、一般観光動向からも上位にあるのは、散策や自然環境

を楽しみたいという自然志向的な項目である。六甲山観光自体の動向も自然や眺望に対する意識が高い。しかし、現実には、団体による食事やバスなどの施設見学への周遊が主である。新たな観光行動を誘引する必要がある。

インターネット分析からは、求められているキーワード、例えば、“Trail”などの六甲山の散策に結びつく言葉をもっと用いることにより、新たな観光客を誘致できる。英語や特に中国語のHPはトップページやイベントのページくらいしか見られていないので、検索しやすいようにする必要がある。例えば、多言語への誘導をわかりやすくする、中国語の検索サイトに登録するなど。

以上を総括すると、施設の改善や、観光動向に対応したプログラムの実施や広報、そして、インターネット検索がしやすい環境づくりなどが求められていることが検証された。

#### 参考文献

日本交通公社編著(2018)インバウンドの消費促進と地域経済活性化。ぎょうせい。

劉明著(2017)地域観光マーケティング戦略構築のあり方。くんぷる。東京。

大藪多可志著(2018)インバウンドと地域創生。海文堂出版。東京。