

未来のみなとづくりに向けて

—みなの歴史ガイドの調査研究から—

関口博正・嘉藤 亮・來生 新・中原裕幸

はじめに—調査の目的

神奈川大学は、港湾海洋都市・横浜で活動を展開する大学として、この横浜の地において求められる専門知を集結し、同地域ならではの先端的な研究・教育を推進する「知の拠点」「産官学連携拠点」であることを使命と考え、「海洋産業関連の研究」「海とみなの歴史研究」「港湾の機能に関する研究」「港湾隣接地域のまちづくりに関する研究」など、港湾海洋都市における社会や企業が求める現代的・先端的な課題研究をさらに推進すべく、新たな研究機関として「海とみなと研究所（RIMPS・リンプス）」（以下「本研究所」という。）を設立した¹。

横浜市港湾局は、2021（令和3）年9月にスマートフォン向け「みなの歴史ガイド」（以下「みなとガイド」という。）システムの運用を開始した²。同システムは運用開始されてからまだ日が浅かったが、このシステムの認知度や利用度、利用の評価等についての追跡調査は未着手であった。

他方で、本研究所は、みなとみらい地区に所在しており、港湾隣接地域

* 本稿は、令和4年度一般財団法人みなと総合財団・未来のみなとづくり助成（調査研究助成用）の研究成果であって、紙幅の関係上、掲載資料等を限り、かつ、本誌の掲載に適した形に改めたものである。

¹ 神奈川大学・海とみなと研究所HP <https://www.kanagawa-u.ac.jp/research/institute/rimps/overview/>

なお、本稿において参照したウェブサイトはすべて9月30日現在のものである。

のまちづくりの研究は、研究所の設置の重点課題でもある。そこで、同システムの今後の利用増大を一層図っていくために、横浜市港湾局と連携して、現在のシステムの認知度や、利用者の評価等を調査し、より一層の利用に向けた改善策を検討することを企画した（以下「本調査研究」という。）。

1 研究の方法と計画

(1) 本調査研究の背景

東京湾再生官民連携フォーラム（以下「東京湾フォーラム」という。）は、東京湾再生を官民で考え、共に連携・協働する組織として2013年に設立され、本研究所の來生上席研究員が議長を務めている。東京湾フォーラムは様々な分野において政策提言を行っているが、このうち2017（平成29）年に東京湾フォーラムのプロジェクト・チームによって策定された「東京湾パブリック・アクセス方策に関する第一次政策提案」では、首都圏にふさわしい東京湾の創出を目的として、人と海が共生する条件を整えるため、「人々が、手軽に海に接する既存のアクセスを広く認識し、活用を進むこと」を目指した政策の提案を行っている³。そこでは、情報提供機能の充実として「海浜公園等を視点場にし、ルートを誘いの道にするため提供する情報を拡充する」こと、「情報の提供手法は、地域の観光やイベント行事で近年急速に普及が進んでいる情報化技術を活用し、例えば、スマートフォンによるGPSと連動した音声ガイドシステムを利用する」こと等が提案されていた⁴。後述のとおり、東京湾に限らず、港やそれに隣接する地域を文化空間、地域生活空間あるいはレクリエーションの場として捉え

² 横浜市HP「スマートフォン向け『みなとの歴史ガイド』の運用を開始しました」
<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/koho-kocho/press/kowan/2021/0909qr.files/20210909.pdf>
後掲資料1参照。

³ 東京湾再生官民連携フォーラムHP「東京湾パブリック・アクセス方策に関する第一次政策提案」1頁 <https://www.mlit.go.jp/common/001178990.pdf>

⁴ 前掲注（3）2-3頁。

る考え方が示されてきており、最新の情報通信技術を活用した情報提供システムの設置・拡大は、このような利用を促進させる手法として必須のものとなっていくであろう。

翻って、みなとガイドシステムは、横浜港の歴史的遺産が数多く点在する大さん橋から新港ふ頭を経て桜木町駅に至るエリアの12か所に設置されたガイド盤にQRコード付きのプレートを貼付し、当該コードをスマートフォンで読み取ることで、横浜の歴史や発展についての解説文が表示されるものである。当該解説文は、日本語のほか英語でも表記することができるものとなっている⁵。

みなとガイドシステムが東京湾フォーラムの政策提案を踏まえていたかどうかは不明であったが、みなとみらい地区における空間利用を促進させる一環として評価されるべきものであることから、その利用状況を調査することで、こうした手法の有効性を測定し、また課題が発見された場合には、その改善の提言を行うことを目的として、本研究所としての調査を実施することとした。

本調査研究を行うに当たっては、本学と横浜市との間で締結された「臨海部における現代的・先端的課題の研究、横浜港の機能強化及び人材の育成に向けた相互協力に関する協定連携協定」に基づき横浜市港湾局の協力を得て、かつ、令和4年度一般財団法人みなと総合財団・未来のみなとづくり助成（調査研究助成用）を得て、2年間（～2024年3月）の予定で実施された。

(2) 本調査研究の実施方法

本調査研究の実施方法としては、ガイドの利用者に対するアンケート調査を行うこととしていた。みなとガイドシステムはスマートフォン利用者向けであるため、本学の学生を選抜して、このシステムの認知度、利用度等を調査するとともに、改善点に関する意見等を聴取して、その結果を踏まえ、分析と提言を取りまとめて報告書を作成するものとしていた。また、

⁵ 設置場所等については、前掲註(2)及び後掲資料1参照。

アンケートの調査票の作成等については、本研究所において、観光又はまちづくりに知見を有する所員の協力を仰ぐこととしていた。

この点、横浜市の所管課（港湾局客船事業推進課）との調査実施に向けたミーティングやみなとガイドシステムに関するヒアリングを通じて、みなとガイドシステムが市独自の施策として考案され、客船利用者を主な対象としたものであったことが判明した。そのため、客船利用者を中心的な対象としたアンケート調査を実施するものとし、あわせて本学学生にも参加してもらう形式とした。また、調査票の作成に当たっては、公益財団法人笹川平和財団海洋政策研究所特別研究員の古川恵太氏にご協力いただいた。

(3) 調査の概要

調査初年度たる2022年度は、未だ新型コロナウイルス感染症が蔓延し、そのため客船の寄港が制限されていた。当初の予定では、本格的な寄港再開は2023年に入ってからとされていたため、前述のような横浜市へのガイドに関するヒアリング調査を中心とし、うみコン2023（海と海洋産業コンベンション）（2023年2月21日開催）において、予備的・実験的にアンケート調査を行うにとどまった。

横浜港が客船を本格的に受け入れた2023年3月以降に本格的な調査を実施した。この点、前述のとおり、客船利用者を中心としたアンケート調査へとその形式を改めている。アンケート調査は、デジタル時代を踏まえ、QRコードを読み取る形式とし、当該コードを掲載したカードを大さん橋及びハンマーヘッドのインフォメーションカウンターに配架した（2023年9月から12月末まで）。さらに、12か所のガイドの説明盤にもQRコード付きのカードを設置している⁶。アンケートは多言語対応（日本語のほか英語、中国語及び韓国語）とした⁷。また、その結果を踏まえて横浜市港湾局関係者及び学生代表、研究所員による研究討論会を開催した。

⁶ 後掲資料2参照。

2 調査結果と分析

(1) 調査項目

アンケート調査項目の概要は以下のとおりである。

①所属、②居住地、③来訪目的、④年齢層、⑤みなとガイドの認知、⑥みなとガイドを知ったきっかけ、⑦みなとガイドの利用の有無、⑧みなとガイド利用の動機、⑨みなとガイド利用の感想、⑩みなとガイド設置箇所のうち、良く通る場所、⑪利用したいガイド箇所、⑫改善点・ご意見

(2) 調査結果（概要）と評価

調査結果の概要については後掲資料3のとおりである（有効回答数149）⁸。まず、回答者についてみると【質問1】、設置にあたり、本学学生にも周知を図った結果、学生が最も多く（67.36%）、年齢層【質問4】も20代が最も多かった（60.96%）。さらに、居住地としては【質問2】、横浜市内・神奈川県内で約7割（69.86%）であった。みなとみらい地区への来訪の目的は【質問3】、観光が最も多かったが（48.97%）、大多数が学生による回答であったことから、情報収集・勉強の項目も少なからず見られた（37.93%）。

みなとガイドの認知度に関する事項についてみると【質問5】、知らなかったとする方が8割を超えた（82.88%）。知っていた方に対して、どういったきっかけで知ったかについては【質問6】、現地で初めて見たとするものが最も多く（55%）、事前に知っていたものは極少であった。また、利用したことがあったかどうかについては【質問7】、「ない」とするものが過半数であった（57.69%）。利用した理由については【質問8】、特に理由がないとするものが最も多く（50%）、提供される情報に興味があったとするものも見られた（37.50%）。利用の感想については【質問9】、期待した情報が得られたとするものが多く（75%）、利用方法が簡単であった

⁷ 中国語及び韓国語のアンケート票作成にあたっては、陳丹舟法学部教授及び朴孝淑准教授にご協力いただいた。この場を借りて深謝申し上げる。

⁸ 調査結果の概要については後掲資料3参照。

との指摘もあり（25%）、認知度は低いものの、利用した場合には、それ相応の満足が得られるであろうことが言える。ただし、以上の質問6から質問9までについては、みなとガイドを知っていたものに対する追加の質問事項であるため、回答数自体が少なかったことに留意する必要がある。

みなとガイドに関する事項についてみると【質問10】、みなとガイドが設置されている箇所、良く通る場所については、桜木町駅前が最も多く（55.26%）、次いで、赤レンガパーク（43.86%）、自動車道（17.54%）、開港広場前（14.91%）、ハンマーヘッドパーク（13.16%）、像の鼻パーク（12.28%）と続く。

今後、利用してみたいガイド、興味のあるガイドについては【質問11】、赤レンガ倉庫・横浜港発展のシンボルが最も多く（45.69%）、以降は、横浜港発展の歴史（34.48%）、洗練された都市デザイン・みなとみらい21事業（33.62%）、新港ふ頭とハンマーヘッドの歴史（24.14%）と続く。

最後にみなとガイドの改善点等については【質問12】、やはり場所が分かりにくいという意見が大半を占めていた。

みなとガイドは、横浜港の歴史的遺産が数多く点在する大さん橋から新港ふ頭を経て桜木町駅に至るエリアに設置されたものであり、また、桜木町駅から赤レンガパークを中心とする地域に向かうルートとそこから山下公園に続くルートと重なるものであるため、必然的に通行者が目にする場所である。そのため、設置箇所については、当該地域を訪れる方にとって目にする機会が多いものであることが言える。また、19世紀に日本が世界に向けて開かれて以降の歴史、そして現在進行的で発展を遂げる横浜への関心が高いことが分かる。しかしながら、前述のとおり、その認知度については非常に低いことが判明しており、その認知度をどのように高めるべきかが課題として浮かび上がった。

(3) 意見交換会

前節でみてきたとおり、調査の結果、みなとガイドを利用した場合にはその内容への満足度が高い一方で、認知度は相当に低いことが判明した。調査結果を踏まえ、横浜港振興協会、横浜市港湾局客船事業推進課、本研

究所の所員及び本学学生による意見交換会を実施した（2024年3月1日開催）⁹。

横浜市によれば、みなとガイドへのアクセス数は、月平均約2,000回、年間25,000ほどであるとされる。アンケート調査の結果を踏まえれば、事前にみなとガイドの設置を知った上でアクセスしたというよりは、現地で案内盤を認めて、アクセスした方が多いものと推定される。

スマートフォンを活用した手法自体については評価する声があったものの、その周知のため、他の観光施策と合わせた展開を望む意見も出された。そこから拡大的に、自治体における総合的な対策の重要性、そして産官学の連携の必要性について認識を共有することができ、調査にとどまらない大きな成果が得られた。

おわりに—まとめにかえて

横浜港は、開港以来、重要な総合的港湾として位置づけられてきており、例えば、入港船舶の総トン数は全国第1位である¹⁰。港湾地域の利用に関しては、その公共性から、平等利用が強く求められたものの、貨物量増大に伴う滞船の深刻化、コンテナ輸送のためのふ頭整備や拠点化、大型船舶やクルーズ船の寄港地の整備の要請といった、時代と社会の要請の変化に応じて、物流・人流の確保のため修正が図られてきた。さらに、その後も環境保全や生物多様性の確保という新たな要請に応じて、港湾に関連する法制度の改正が行われてきた¹¹。近年では、2016年の港湾法改正により港湾地域における洋上風力発電の整備に係る選考公募制度が、また2022年

⁹ 後掲資料4参照。また、神奈川大学HP「横浜市港湾局客船事業推進課及び横浜港振興協会との意見交換会を実施しました」参照。https://www.kanagawa-u.ac.jp/news/details_27727.html

¹⁰ 国土交通省港湾局監修『数字でみる港湾2023』（2023年）16頁。また、外航入港船舶隻数や外航船舶の総トン数も全国第1位であった。

¹¹ 來生新「港湾の公共性概念の変遷」日本港湾協会編『日本港湾史』（成山堂書店2007年）874-880頁参照。

改正により港湾脱炭素化計画の作成と脱炭素化推進地区制度等が創設されている¹²。直近では、環境保全・利活用と並行して、港湾を文化空間、地域生活空間あるいはレクリエーションの場と捉える動きもみられるようになってきた。港湾の物流機能が沖合に展開していく中、内港地域の利活用として、また新たな観光資源として、そして文化・歴史・地域の拠点としての「ブランド価値を生む空間形成」のため、行政財産である緑地等を民間事業者に貸し付ける港湾環境整備計画制度も創設された¹³。

横浜市の試みは、こうした新たな価値創出の場として利活用する一環と位置付けることができる。その手法としても、昨今の社会におけるデジタル化の流れのなかで行政もまた変革が迫られるところ、いち早く新たな技術を取り入れた積極進取の姿勢は評価できよう。他方で、本調査研究により、その認知をどのように高めるか、といった課題も浮き彫りとなった。割捨的に部署ごとに施策を実施するのではなく、ヘッドクォーターを設けた上で、市全体として総合的に施策を推進することが求められる¹⁴。この点について、本調査研究に寄与するところがあれば幸いである。

¹² 洋上風力発電については、さらに一般海域での実施も予定される。塩原泰、中原裕幸「わが国一般海域における洋上風力発電事業の実施に関わる法的課題について」日本海洋政策学会誌6号87頁以下（2016年）参照。

¹³ 国土交通省港湾局産業港湾課「民間事業者による賑わい創出に資する公共還元型の港湾緑地等の施設整備」参照。国土交通省HP <https://www.mlit.go.jp/kowan/content/001743071.pdf>

また、嘉藤亮「沿岸域における公共空間の開放が有する可能性と法制度上の課題」沿岸域学会誌37巻2号（2024年）9-11頁参照。

¹⁴ 横浜市は、2023（令和5）年に、「国内外の旅行者から選ばれ、市民が横浜を誇り住み続けたいとなる、さらには、訪れた人が住みたいとなる都市を目指して、事業者や市民とともにオール横浜で取組の方向性を共有し、持続可能な観光・MICEを推進するため、『横浜市観光・MICE戦略』を策定し」、総合的な観光施策を推進している。こうした施策は、本文で述べた観点から積極的に評価することができよう。『横浜市観光・MICE戦略』2頁 横浜市HP https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/bunko/sonota/senryaku.files/kakutei_zentai.pdf

資料1 みなとの歴史ガイド設置箇所（本文注(2) 参照）



	解説文タイトル	設置場所
①②	横浜港発展の歴史	開港広場前
⑪⑫		桜木町駅前
③	象の鼻 横浜港発祥の地	象の鼻パーク
④⑤	赤レンガ倉庫 横浜港発展のシンボル	赤レンガパーク
⑥	新港ふ頭とハンマーヘッドの歴史	ハンマーヘッドパーク
⑦⑨	汽車道の歴史	汽車道
⑧	洗練された都市デザイン みなとみらい 21 事業	
⑩	半世紀にわたり活躍した練習船 帆船日本丸	日本丸メモリアルパーク

<代表的なプレート・サイン設置場所>



資料2 アンケート設置例

(右下にアンケートのQRコード付きカードを貼付 *現在は撤去)



資料3 アンケート調査結果の概要

質問1 ご所属

選択肢	割合 (%)	回答数
行政（港湾関係）	3.47	5
行政（観光関係）	2.08	3
行政（その他）	0.69	1
企業（港湾関係）	0	0
企業（観光関係）	1.39	2
企業（その他）	4.17	6
市民	16.67	24
学生	67.36	97
その他	4.17	6

質問2 ご住所

選択肢	割合 (%)	回答数
横浜市内	43.15	63
神奈川県内	26.71	39
国内	24.66	36
国外	5.48	8

質問3 ご来訪の目的

選択肢	割合 (%)	回答数
ビジネス	8.28	12
情報収集・勉強	37.93	55
観光	46.97	71
その他	10.34	15

質問4 ご年齢

選択肢	割合 (%)	回答数
10代	9.59	14
20代	60.96	89
30代	4.79	7
40代	6.16	9
50代	7.53	11
60代	5.48	8
それ以上	5.48	8

質問5 「みなとの歴史ガイド」をご存じでしたか

選択肢	割合 (%)	回答数
よく知っている	4.79	7
聞いたことはある	12.33	18
知らない	82.88	121

質問6 「みなとの歴史ガイド」を何で知りましたか

選択肢	割合 (%)	回答数
プレス発表・新聞等	15	3
SNS、インターネット検索等	25	5
知らなかったが、現地ですぐに見た	55	11
その他	5	1

質問7 「みなとの歴史ガイド」を利用したことはありますか

選択肢	割合 (%)	回答数
ある	42.31	11
ない	57.69	15

質問8 「みなとの歴史ガイド」を利用した理由はなんですか

選択肢	割合 (%)	回答数
以前、利用したことがあった	0	0
提供される情報に興味があった	37.5	3
ガイドのシステムに興味があった	12.5	1
特に理由はない	50	4
その他	12.5	1

質問9 「みなとの歴史ガイド」を利用した感想をお聞かせください

選択肢	割合 (%)	回答数
期待した情報が得られた	75	6
期待した情報が得られなかった	0	0
利用方法が簡単だった	25	2
利用方法が難しかった	0	0
その他	0	0

質問10 「みなとの歴史ガイド」の設置場所のうち、良く通る場所はどこですか

選択肢	割合 (%)	回答数
開港広場前	14.91	17
象の鼻パーク	12.28	14
赤レンガパーク	43.86	50
ハンマーヘッドパーク	13.16	15
汽車道	17.54	20
日本丸メモリアルパーク	7.02	8
桜木町駅前	55.26	63

質問11 今後、利用してみたいガイド、興味あるガイドはどれですか

選択肢	割合 (%)	回答数
横浜港発展の歴史	34.48	40
象の鼻、横浜発祥の地	12.07	14
赤レンガ倉庫、横浜港発展のシンボル	45.69	53
新港ふ頭とハンマーヘッドの歴史	24.14	28
洗練された都市デザイン、みなとみらい21事業	33.62	39
半世紀にわたり活躍した練習船、帆船日本丸	18.97	22

資料4 意見交換会の概要

横浜市「『みなとの歴史ガイド』認知度及び運用改善調査」意見交換会

(2024年3月1日)

【参加者】	今村裕一郎	横浜港振興協会専務理事
	松崎 智弘	横浜市港湾局客船事業推進課課長
	谷合 清佳	横浜市港湾局客船事業推進課係長
	関口 博正	海とみなと研究所所長（経営学部教授）
	嘉藤 亮	海とみなと研究所副所長（法学部教授）
	來生 新	海とみなと研究所上席研究員
	中原 裕幸	海とみなと研究所上席研究員
	野崎明日人	神奈川大学法学部学生

参加者の自己紹介、調査研究についての資料確認を行う

嘉藤「横浜市では、観光客向けの案内板として、広報の一環として、そして先進的な試みとして『みなとの歴史ガイド』を実施しているとのことでした。

そこで、その利用状況について、みなと研究所として状況の調査を行い、かつ、どのような形で今後のみなとみらい地区の活性化につなげていくべきかを検討するため、今回、みなと総合研究財団の未来のみなとづくり助成（調査研究助成）の助成をしていただき、調査を実施してきたところです。

資料のとおりQRコード付きのアンケートカードを貼りまして、こちらからアンケートに進んでいただいてアンケートに答えていただくということでご案内しております。そちらの結果は後ほど発表するとして、その結果を踏まえまして、今回の意見交換会を開催したところでございます。

そこで、こちらのみなとの歴史ガイドを設置した経緯に関しまして横浜市さんの方から簡単に説明していただけますでしょうか。」

松崎「現在は客船事業推進課が所管している『みなとの歴史ガイド』について、令和三年度に所管していた政策調整課という政策部門を取りまとめている部署が記者発表した資料になります。

市民の方や、みなとみらい地区に来られた方に横浜の魅力、特に横浜のなかで歴史あるところですので、そういった魅力を伝えて、散策していただくことを目的に、今のスマートフォン向けの『みなとの歴史ガイド』の運用を開始しています。こちらはガイドになりますので、いろいろな解説を加えるのですが、現地で12カ所、大さん橋から桜木町駅周辺、汽船道、新港埠頭等にQRコードを設置しております、そちらを読み込むと15言語対応で解説を聞くことができる、というようなものになっております。」

設置箇所12カ所を説明

松崎「特に英語の説明に関しましては、外国人のライターの方が紹介しており、非常になじみ深い場所を案内していただいています。

こちらを設置していただいたのですが、経緯については非常に特徴がありまして、こちらはみなと塾の職員の提案で、アイデアの募集で事業化したものになっております。

みなと塾は、市の職員が様々な政策について検討する内部の勉強会で、現代的なツール、アプリで読み込むような形で、さらに横浜の魅力をPRし、また主要なところに置いていったらどうか、といった意見が出され、それが実現したものになります。こうしたアイデアが事業化して、このような形で実施することになりました。今回こういったことで神奈川大学さんの方で研究のテーマに挙げていただいたことが非常に光栄です。こういった調査結果やご意見を踏まえ、今後の運用の参考にしていければと考えております。」

クルーズのターミナルに設置されている3つのモデルコースの資料についての言及と説明が松崎課長及び谷合係長よりなされる

嘉藤「こういった冊子体のもと合わせ、デジタル展開の一環として『みなとの歴史ガイド』を設置されているということですね。本来は客船利用者を対象に設置されているということでしょうか。

そのような趣旨で設置されているものについて、こちらで調査をいたしました。調査期間といたしましては、こちらは半年ほどの非常に短い期間となってしまいました。新型コロナウイルスの蔓延のため、客船の寄港がなされず、準備が研究所の方で十分にできずに調査期間が短くなってしまったのですが、お手元にその資料を集計した者が冊子体で準備いたしましたのでこちらもご覧いただければと思います。」

配布されている集計データ内容を説明

嘉藤「こちら（QRコード）は年間どのくらいのアクセス数があったと記録されているでしょうか。」

松崎「トップページの部分で年間2万5千回ほど閲覧されています。月では平均して約2千回、個々では、月に百回から2千回ほどとコンスタントにアクセスが見られています。」

嘉藤「調査の結果に照らし合わせると、現地に行ってガイドに気付いたとの意見が多く寄せられています。それはそれで大きな効果があるかと思われます。また、当初の予定から考えると、客船利用者よりは客船利用者以外の方の利用が多く、当初の予定よりもまた違った形で利用がなされているようです。しかし、これもまたこの地域の観光としては非常に有用なツールとなっていると考えられます。これらの調査結果を踏まえ、皆様のご意見を伺いたいと思います。」

來生「今回のアクセス数が2万5千あったとありましたが横浜港エリアの観光客数は把握できているでしょうか。」

松崎「横浜市内で観光MICE戦略というものを作りました。にぎわいスポーツ文化局が事務局となり、観光やMICEをどのように呼び込むのかといったデータを取り戦略を立てています。そのデータを基に、さらに目標値を策定して施策を展開していく予定です。」

來生「観光客数のデータは外部から見られるのですか。」

谷合「そうですね。横浜市のHPに掲載されています。ただ、これは横浜市全体を示すもので、2015年から2019年の5か年の入り込み客数の平均は3,612万人です。」

來生「これまでに他の調査をしたことはありますか。」

松崎「アクセス数を取ったぐらいですね。」

谷合「設置してすぐ新型コロナ感染症が蔓延してしまい、ようやく昨年から今年にかけて年間データがとれたということになります。」

松崎「横浜港における昨年（2023年）のクルーズの利用者（乗降者数）は約50万人、寄港数は日本一となりました。横浜港はクルーズの発着港であり、一時寄港が少ない状況において、利用者には、クルーズ前後に横浜観光をしてもらいたいですが、下船後そのまま横浜を観光せず帰路についてしまうケースもあります。

（2024年）2月より、クルーズ利用客の動向を調査し、まずは実態を把握するとともに、観光促進のためクルーズフレンドリープログラムというフランスのヴァール県とのライセンス契約のもと、市内の飲食店や物販店に協力いただき、割引サービスや記念品の贈呈などの取組を行っています。」

嘉藤「横浜港振興協会としてはいかがでしょうか。」

今村「まず、ガイドについてはあまりにも認知が低く感じます。学生の回答が圧倒的に多いのは、学内でのアンケート調査への協力を呼び掛けた結果であり、実際はほとんど認知されていないのではないのでしょうか。」

中原「おっしゃる通りです。」

今村「実際の所、私たちも知りませんでした。」

中原「そもそも探すことが大変です。調査研究を実行に移すにあたり、全部見に行きましたが、資料中の番号の所に行っても探すのが大変でした。」

中原「もっと目につくようにする必要がありますね。」

今村「私も毎日大さん橋の前を通りますが、（ガイドの）絵のことは知っていてもQRコードがあることまでは気付きません。

やり方、周知が足りない、目立たない。といった感じがします。

ここで、ちょっと全然関係ない話をしてもいいですかね。こちらのタイトル、横浜港の歴史といろいろありますが、私の私見としては、横浜港の歴史はベリーが来航して開国して、そこから始まりであるとよくされているけども、今ある臨港部は昔、海だったんですね。そこを埋め立てて今の土地があるんですけども、今ある解説文について、新田開発の部分を、吉田新田から触れて欲しいなと思います。」

吉田新田に関する資料が配布され内容を説明

今村「ぜひともこちらに横浜の新田開墾の話を組み込んでもらえないかなと思います。

あとは、調査結果を見ると桜木町駅ばかりですね。港湾局がやっているから仕方がないとは思うんだけど、もっと人の集まる横浜駅とかの主要ステーションに置けば、興味のある人はそれを見て、かなりの人がいくんじゃないかと思う。全然知られてないからそういったところで変えてほしいなと思いますね。

先ほども申し上げた通り、新田となると内陸は都市整備局、河川は神奈川県、橋は道路局、臨港部は港湾局と管轄がバラバラなので新田とみなどをセットにするという発想がないんですけども、それこそが横浜市にとって大事なことですし、そしてもっとクローズアップして欲しいなと思います。」

中原「(横浜港振興協会の) 藤木会長の話と似ているんですけども、東京湾の港と横浜の港の違いは自然の川が流れているかどうか、荒川とかの自然の川は泥を運んでくる、ここは人工的な川だから傾斜が少ない、だから水が汚いんですが。だから土砂を海に運ばないのでしょっちゅう浚渫をしなくてよいと。けど大きなコンテナは入れないです。」

今村「その通りです。横浜が天然の良港と呼ばれるのは大きな川がないからなのです。」

中原「埋立地をベースにしたからこそ、人工的な川があって、港が栄える原因になったという点では埋立地がスタートになったってことでしょうか。」

今村「結果的にできたこの運河は、ぐるっと一周できるんですよ。2時間くらいで一周することができ、素晴らしい観光コースであって、市民の足にも使えるようなコースなんですけども、3本か4本橋が低いんです。だから屋根付きの船で行くとぶつかっちゃう。メンテナンスの時期に合わせて、橋を1mか2m上げることを検討する。そうすればまさに運河が再生され注目されるでしょう。」

松崎「今、水上交通に関してもどんどん注目されてきていて、本市にも質問が多く来ており、今後の発展を期待されているのではないのでしょうか。役所ならではのところかもしれませんが、セクションがまたがっているのも、そこは垣根を越えて共有しながら検討させていただければと思います。」

來生「ガイドのバージョンアップは今まではされてないですか。」

松崎「今のところはされておりません。」

來生「今後アップデートされる予定はないのですか。今回出た話のように情報を追加することは。」

松崎「今はそういった具体的な話はないんですけども、先ほどの観光MICE戦略の話も含め、クルーズのお客さんの市内観光を促進していかなければならない。これから、みなど歴史ガイドというツールのほか、クルーズフレンドリープログラムなどのいくつかの施策を考えながら、今日の話も踏まえまして改善していかなければならないと思いますね。」

クルーズのお客さんとホテルや旅行業者の動向と横浜港の課題についての問題を提起

今村「先ほどの市のお話にもあったように、客船の利用者は寄港した横浜近辺ではなく、そこから離れた観光地等に移動してしまっており、つまりは遠くまでお金を払って移動させてしまっています。

常連客を対象として、横浜近辺のホテルを紹介すると、大半がこれまで知らなかったとの回答をいただいています。こうした宿泊地は寄港地から近いと、交通機関の遅れ等のトラブルや心配もない旨を伝えるようにしています。また、ホテル等を経由せず直接お客様個人にお伝えする工夫もしています。SNSを活用してダイレクトにお客様に情報を伝えることも行ってきました。」

來生「SNSの活用についてはどう考えていますか。」

松崎「クルーズを利用するお客様、特にヨーロッパのお客様は、環境問題も考慮して紙媒体ではなくデジタルでの情報提供を求めるようで、船会社を通じ、横浜の観光情報を直接お客様にお伝えできないか調整しています。」

中原「広く知ってもらい利用してもらうためにはもっと大きく目立つように、分かりやすいキャッチコピーなどを作成する。デジタルサイネージに定期的に映像を流すことでガイド等の周知を図ってはでしょうか。」

來生「やっぱり認知されないと話にならないので、予算を増やしてもらって拡大を図るのがいいのではないのでしょうか。」

松崎「多くの部署があるので連携しながらやっていければと思います。」

谷谷「横浜市にも多くの観光部署があるので、情報発信を横浜観光協会に集約し積極的にやっています。」

嘉藤「学生さんもいるので、一度ガイドの話に戻って聞いてみましょう。やはり、みなの歴史ガイドは目立たないですかね。」

野崎「全部回ってきたが、とにかく見つけられませんでした。すべて回ってきましたが、次の目的地に到着するまでにガイドの音声聞き終わることができませんでした。

横浜の『みなと』の範囲が桜木町駅周辺に限られることが多く、大黒ふ頭や本牧にスポットが当たりにくいですね。もう少し横浜市の港としてのブランド力向上を期待したいです。」

來生「知られていないから、逆にそれを売りにしてガイドを宝探しのようにしたら面白いのではないかな。」

野崎「時代の流行りに横浜市が簡単に乗ることは難しいのかなと考えています。また、臨港部にある人気コンテンツとのコラボを図ることで拡大を狙っていければよいのではないかと思います。」

中原「ふと思ったのですが、ホテルのコンシェルジュのもとにこのガイド等の案内を設置すればそれだけでも変わるのではないのでしょうか。」

來生「神奈川テレビとかラジオで地元民をメインに全国に発信していければよいのではないのでしょうか。」

松崎「本市の事業・施策に係る広報を推進する部署であるシティプロモーション推進室とも連携しながら効果的に情報発信していければいいと考えています。

また、客船ターミナルから少し離れた場所、例えば大黒町のストロベリーパークや金沢区の南部市場など、クルーズの利用者の観光につながる魅力的な場所もあります。横浜観光協会では、鶴見に立地する總持寺で禅の体験など、ツアー造成も行っています。」

嘉藤「このガイドは修学旅行生にはうってつけではないでしょうか。学生がガイドを目当てに探してくれるでしょうから。」

谷合「ガイドブックは修学旅行生に好評です。しかしながら、人数が多いこともあり、配布はクルーズのお客様を中心とし、HPの閲覧を推奨しています。」

松崎「今日の会議がまさに必要な話で、横浜観光協会の人たちがいてほしかったですね。今日の話は共有させていただきます。」

來生「全体構想をどうするか、そしてスポット情報をどうするか、二つの組み合わせが大事。これをどうやって行くのか。今回のガイドから見て、全体像を把握し、スポット情報を気になる人がいけるように作っていけば良いのではないか。」

中原「それでいくと、嘉藤先生の言った、修学旅行生の話はまさに必携の書で、旅行代理店に必ずこのガイドを教えてもらうなどで全国の修学旅行生へ周知を図っていくのがいいのではないか。」

來生「ダウンロードもいいんだけどお客さんに『自分でダウンロードして見てくださいね』よりも富裕層に負担してもらって再配分する方がいいのではないか。」

今村「コロナ禍で修学旅行生が遠くに行けなくなって近場に行くようになり、東京の中学生が横浜のインターコンチネンタルホテルなどの一流のホテルを利用して、みなとを学ぶといった修学旅行を行うようになってきている。

そうした子たちにガイドを知らせることで利用してもらうのがいいのではないのでしょうか。時代の流れもあり、ホテルも大部屋ではなく、個室でとるからホテルが役に立つでしょう。また、コロナ禍で苦しいホテル側の需要にマッチしている。そうした中でこの情報を知らせていきたいと思います。」

中原「今回の調査を一回きりにしないで、今後もやることで推移をみるのがいいのではないのでしょうか。」

松崎「今日の話をしっかり和本市内で共有させていただきます。」

嘉藤「今回の意見交換会で様々な課題があり、やるべきことが見えてきたと思いますので、今後の振興に生かし、周知を図ることで推進できたらよいかと思います。今回の調査を最終的にまとめて報告できたらなと感じているところです。本日はありがとうございました。」