

## 徳島を四国観光の玄関口にする(2) ～インバウンド対策のためのWG始動～

上席研究員 元木秀章

### 要 旨

1. 2019年2月1日、「渦潮オーシャンライン構想」の具体化に向けたWG(ワーキンググループ)を立ち上げ、交通事業者や旅行業、観光関連事業者や宿泊施設、観光協会、DMO、さらに金融機関、行政などが参画した第1回会議を開催した。本稿はこのWGでの議論や意見を紹介するとともに、本構想の実現に向けた論点や今後の進め方を整理している。
2. 渦潮オーシャンライン構想とは、徳島が関西国際空港や大阪・USJに近いという地理的環境を踏まえ、鳴門の渦潮や大塚国際美術館をキラーコンテンツとして、大阪エリア-鳴門公園エリア間をインバウンド専用シャトルバス「渦潮オーシャンライン」で結ぶというもの。
3. 今後、外国人観光客が一段と増加する可能性は極めて高く、2021年のワールドマスターズゲームズ2021関西や2025年の大阪・関西万博開催を控える中、関西エリアの活力を取り込むラストチャンスである。
4. WGで議論するたたき台として、渦潮オーシャンラインの運行に向けた需要調査のための実証実験を、2019年9月～11月の間、毎週木・金の2日間に3往復する運行案で実施することを提案した。また課題を洗い出し改善につなげるため、満足度に関する調査を合わせて実施し、これらの結果の分析に基づき将来の運行について検討を進めていくことも提案した。
5. WGでは、関西に来ている外国人観光客を鳴門公園エリアに呼び込み、鳴門・徳島を四国観光の玄関口にするという目的について広く賛同が得られた。一方で、現地での二次交通の整備や体験型コンテンツの充実を含めた受入態勢の整備も極めて重要であるという意見があったほか、関西との交通手段の整備については既存の高速路線バスの活用が重要との意見も出された。
6. 既存高速路線バスの活用に関しては、外国人観光客にストレスなく利用してもらうために課題が山積しており、その解決を図っていく必要がある。例えば「鳴門公園口」や「高速鳴門」のバス停における表記の改善・多言語対応が必要のほか、鳴門公園エリアから上り(大阪方面行)バス停の「高速鳴門」に移動する際、地域の路線バスとの乗換情報が不足していることや移動に時間・手間がかかり利便性に劣ることなど、多くの面でインバウンド目線になっていないことが指摘される。
7. 今後はWGに参画しているメンバーそれぞれの専門性を活かして、①「渦潮オーシャンラインの運行・オプションツアー商品づくり」、②「プロモーション・情報発信」、③「地域コンテンツ整備・受入態勢の整備」のテーマごとに関係者と実践的な議論を重ねながら、三位一体の取り組みを加速させていく。

## はじめに

2019年2月1日、「渦潮オーシャンライン構想」の具体化に向けたWG(ワーキンググループ)を立ち上げ、第1回の会議を開催した。

「渦潮オーシャンライン構想」とは、徳島が関西国際空港や大阪・USJに近いという地理的環境を踏まえ、鳴門の渦潮や大塚国際美術館をキラコンテンツとして、大阪エリア-鳴門公園エリア間をインバウンド専用シャトルバス「渦潮オーシャンライン」で結ぶというものである(同構想は2018年10月に公表。詳細は、前号にあたる本機関誌「徳島経済」Vol.101(2018年秋号)「徳島を四国観光の玄関口にする～渦潮オーシャンライン構想(試論)」に掲載)。

四国運輸局の調査によれば、関西国際空港経由で入国した外国人が、四国を訪れる割合は1%程度、徳島県へはわずか0.5%にとどまり、素通りに近い状態となっている。訪日外国人の入出国数が今や成田国際空港に迫る勢いの関西国際空港が、四国や徳島にとって地理的に近いにもかかわらず、その立地優位性を十分に活かしてきれていないのだ(図表1)。関西エリアから四国、徳島に誘客する取り組みは、まだまだ遅れているのが実情である。

そもそも外国人観光客は、「徳島県」といった特定の都道府県や行政区を目指して訪日するのではなく、エリアに来ている。関空経由で入国して徳島を訪れる旅は、旅行コースの選択肢の中では「関西」の旅である。従って、関西からの

誘客を目指すインバウンド戦略については、関西からの身近なオプションツアーとして徳島に来る、という仕立てにすることが効果的であり、これが本構想の原点となっている。

また外国人観光客を増やすためには、総花的でなく、キラコンテンツやキーワードを作ることが肝要である。県内では、瀬戸内海国立公園の一部である鳴門公園エリアに、世界遺産登録を目指す鳴門の渦潮と、世界中からコレクションした陶板名画の集合体である大塚国際美術館が存在しており、世界に類を見ない景観・施設となっている。

渦潮オーシャンライン構想は、まずはこうしたキラコンテンツのある鳴門公園エリアに外国人観光客を呼び込みインバウンドの底上げを図る目的であるが、そのためには交通手段の整備だけでなく、プロモーション、現地での受入態勢整備の三位一体となった取り組みが必要であり、WGを起点にこうした総合的なインバウンド対策の取り組みを加速させていくことが重要と考えている。

本稿では、交通事業者や旅行業、観光関連施設や宿泊施設、観光協会やDMO、さらに金融機関、行政と、合計22名が参画した第1回WGでの議論・意見を紹介するとともに、「渦潮オーシャンライン構想」の実現に向けた論点や今後の進め方を整理するものである。

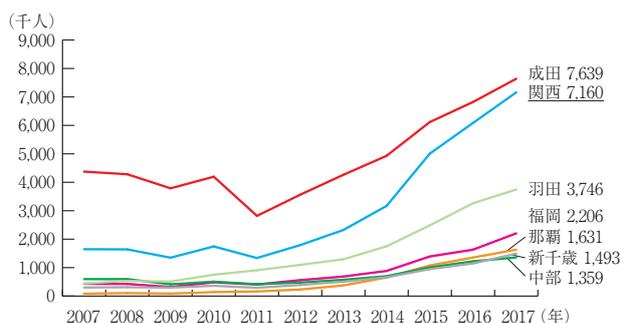
## 1. 渦潮オーシャンライン構想(総論)

### (1) 背景

地方創生には、地域への経済効果が大きい観光の「稼ぐ力」が必要で、鍵を握るのは近年急増が続く外国人観光客の取り込みである。この点、徳島県においては圧倒的にキャパが大きい関西国際空港を活用する余地は大きい。関空経由で入国した外国人が徳島県を訪れる割合は現状わずか0.5%であり、地理的条件等からみて伸びしろは大きい。

一方で、関西に近いという徳島県の地理的条

図表1 主な空港の入国外国人の推移



参考：同統計による2017年の入国外国人総数は27,429千人  
資料：法務省「出入国管理統計」

件や、本構想の核となる観光資源の渦潮や大塚国際美術館等の魅力はまだ十分にPRされておらず、外国人観光客に伝わっていない。

今回の渦潮オーシャンライン構想は、周遊ルートとしてのインバウンド底上げ効果に加え、他の交通手段との組み合わせによる相乗効果も期待できる。需要を奪い合うゼロサムではなく、新しい需要を喚起し、需要全体を増やすプラスサムの誘因となり得る。例えば

○関空イン→徳島空港アウト(徳島阿波おどり空港の国際線と組み合わせ、搭乗率アップに寄与。今後の国際線定期便就航においても有用)

○関空イン→渦潮オーシャンライン→南海フェリー→関空アウト(既存航路を活用し和歌山県の熊野古道や高野山等との周遊ルートを造成)

○成田または羽田空港イン→徳島空港イン→渦潮オーシャンライン→関空アウト(東京-徳島間の空路を活用し、同区間の搭乗率アップ)

○成田または羽田空港イン→新幹線→渦潮オーシャンライン→徳島空港アウト(ゴールデンルート+徳島周遊ルートの造成)

○関空イン→渦潮オーシャンライン→JR四国または四国内高速・路線バス→新幹線→関空アウト(関西～四国～せとうちの新たな広域周遊ルートの造成)、

といった新たな需要を生み出し、交通手段同士による「食い合い」ではなく、逆の「相乗効果」が期待されるものである。

近年、京都など一部の観光地では、抱えられる以上の観光客が押し寄せ、過剰な混雑となるいわゆるオーバーツーリズムの状態が見られており、外国人観光客の地方への流れも加速してきている。また買い物目的のモノ消費が一巡し、様々な体験コンテンツや食を楽しむコト消費への移行が目立ってきており、地方ならではの魅力を訴求しやすい状況に変化してきている。

さらに、関西では将来2021年にワールドマスターズゲームズ2021関西が、また2025年には大阪・関西万博が開催される。今後、外国人観光客が一段と増加する可能性は極めて高い。関

西エリアの活力を取り込むラストチャンスである。

## (2) 目的

この渦潮オーシャンライン構想は、まず徳島県を訪れる外国人観光客の底上げによる観光消費額の増加を目的とするが、中・長期的には、地域におけるインバウンドビジネスの創造や多様な関係者を巻き込んだ観光地域づくりの狙いがある。

## (3) 目標

第一段階の目標は、渦潮オーシャンラインの新規運行または既存高速路線バスの外国人観光客利用促進により、関西から徳島へのインバウンド観光ルートを形成し、身近なオプションツアーとして定着・定番化させることで、来訪者数の増加を図ることである。と同時に、地域コンテンツや受入態勢の整備に取り組み、来訪者の満足度向上を図っていくことである。具体的には大塚国際美術館や観潮船、周辺の飲食店や土産物店、宿泊施設、観光スポットなどを巡る鳴門公園エリア内での移動手段確保や手荷物の預かり・配送、多言語対応の観光インフォメーションセンター設置や多言語看板の整備などが挙げられる。

第二段階では、地域の路線バスやJRといった既存の公共交通と連携し、またタクシーやレンタカー事業者を巻き込みながら県東部エリア内での移動をスムーズにし、地域の観光・体験・食などと組み合わせ、外国人観光客のさらなる周遊を促すことで、滞在時間や宿泊数、消費額の増加を目指すものである。

さらに次の段階においては、県東部エリアと県西部および県南部エリアとの連携を密にすることで、県内全域に外国人観光客が観光するようになり、最終的には徳島を訪れた外国人観光客がさまざまな広域観光ルートを通じて四国全体を周遊するようになるなど、「徳島を四国観光の玄関口にする」ことを目標とする。



図表3 乗合バスと貸切バスの主な違い

運行形態	乗合バス：高速(路線)バス	貸切バス：高速ツアーバス(募集型企画旅行)
利用者の契約の相手方	路線バス会社	旅行会社
利用者との契約の性質	運送契約	旅行契約
実際に運行を行う者	路線バス会社	旅行会社から運行を依頼された貸切バス会社
利用方法	予約制の便でなければ予約していなくても当日空席があれば乗車できる。バス乗務員に運賃を支払うことができる。	事前に契約が成立している必要があり、旅行代金は旅行会社に支払う。当日乗車の場合は、旅行会社の窓口等で旅行代金を支払うことで乗車可能(バス乗務員に旅行代金を支払って乗車することはできない)。
乗降場所	目印となるバス停留所標識が設置されており、乗降場所も決まっている。	バス停留所標識は通常は設置されていない(乗降場所が当日急遽変更される場合がある)。
運行の確実性	予約客が一人でも運行される。	最少催行人員に達しなかったときは、運行されない場合あり。
事故時の対応	事故処理や損害賠償は路線バス会社が行う。	事故処理や損害賠償は貸切バス会社が行う。なお旅行会社は、標準旅行業約款に基づき補償金・見舞金を支払う。
その他	止まる停留所が比較的多い(インバウンド客には不安)。	停車の場所は必要最小限で、目的地で乗降できる。

【参考】周辺施設の営業時間等

施設名	営業時間	休館
大塚国際美術館	9:30 ~ 17:00	月曜日(祝日の場合は翌日)
渦の道	夏季(3-9月) 9:00 ~ 18:00 GWと夏休み期間 8:00 ~ 19:00 冬季(10-2月) 9:00 ~ 17:00	3月、6月、9月、12月の第2月曜日
うずしお観潮船	8:00 ~ 17:00	年中無休
うずしお汽船	3月-11月 8:00 ~ 17:00 12月-2月 8:00 ~ 16:00	ドック等により不定休

資料：各施設のHPより

なおたたき台では、一般的な高速路線バスとしての「乗合バス」形態ではなく、募集型企画旅行による高速ツアーバスとしての「貸切バス」形態での案を提示した。これは、貸切バス形態の方が途中停留所で停車せず目的地まで最短で行けるため、慣れない旅行者にとって利便性が高いこと等によるものである(図表3)。

II. 収支の概算

前掲の運行案(たたき台)を前提とした場合、大まかな試算となるが、想定総費用は351万円～468万円、損益分岐点乗車人員は、運賃片道2,500円の場合、18人～24人となる。

①バス1台の費用が1日90,000円の場合

○想定総費用：

$$\text{バス} @ 90,000 \text{円} \times 13 \text{週} \times 3 \text{台} = 3,510 \text{千円}$$

○損益分岐点となる乗車人員：

<運賃片道2,500円の場合>

$$@ 90,000 \text{円} \div (2,500 \text{円} \times 2 \text{(往復)}) = 18 \text{人}$$

②バス1台の費用が1日120,000円の場合

○想定総費用：

$$\text{バス} @ 120,000 \text{円} \times 13 \text{週} \times 3 \text{台} = 4,680 \text{千円}$$

○損益分岐点となる乗車人員：

<運賃片道2,500円の場合>

$$@ 120,000 \text{円} \div (2,500 \text{円} \times 2 \text{(往復)}) = 24 \text{人}$$

【参考】

USJ, なんば-鳴門公園口, 高速鳴門間：(大人)

片道3,250円/往復5,850円

関西国際空港-高速鳴門間：(大人)

片道3,700円/往復6,650円(日帰往復4,650円)

III. ターゲット

2017年に日本に入国した外国人は韓国、中国、台湾、香港の順で、いずれも関空利用での入国がトップとなっている(図表4)。また同年関

図表4 国籍・地域別にみた入国外国人の利用空港の割合

国籍・地域	入国総数(千人)	入国利用空港の割合(%)			
		第1位	第2位	第3位	第4位
韓国	7,406	関西	福岡	成田	羽田
		29.0	18.6	13.5	7.5
中国	5,761	関西	成田	羽田	中部
		31.6	26.1	16.2	9.6
台湾	4,351	関西	成田	那覇	羽田
		26.4	24.5	12.6	8.1
香港	2,126	関西	成田	那覇	新千歳
		32.0	23.6	8.8	7.3
その他のアジア	3,634	成田	関西	羽田	中部
		40.8	22.5	18.2	6.1
北アメリカ	1,784	成田	羽田	関西	中部
		53.2	25.5	11.3	2.2
ヨーロッパ	1,617	成田	羽田	関西	中部
		45.9	29.2	15.3	2.7
オセアニア	566	成田	羽田	関西	新千歳
		51.2	23.9	13.4	3.6

注：「その他のアジア」は、アジア(計)から韓国・中国・台湾・香港を除いた入国外国人数。

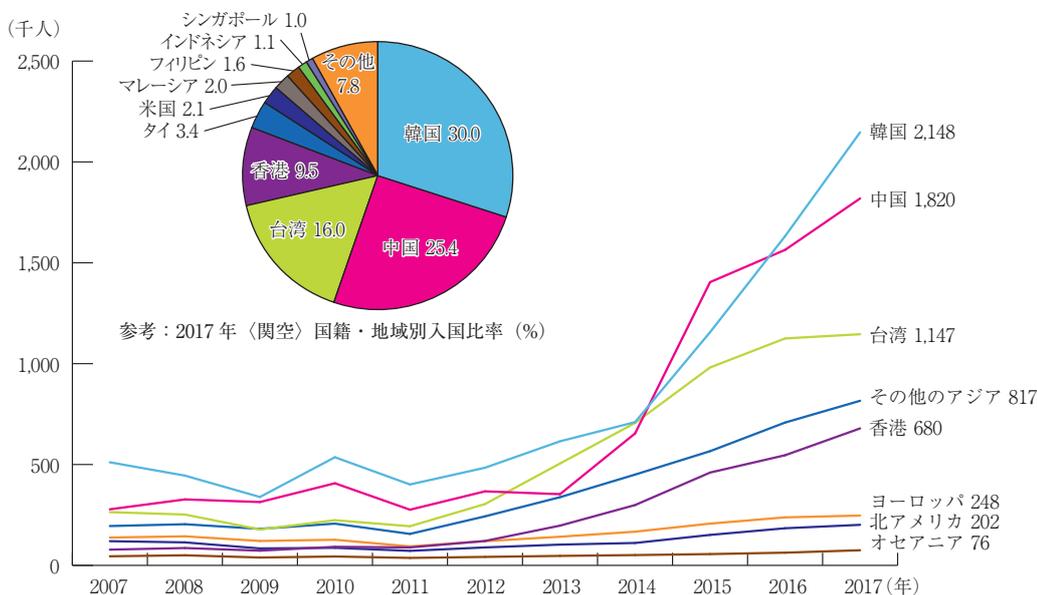
資料：法務省「出入国管理統計」

空から入国した7,160千人のうち、韓国(2,148千人・シェア30.0%)、中国(1,820千人・同25.4%)、台湾(1,147千人・同16.0%)、香港(680千人・9.5%)の東アジア4か国・地域で全体の約8割を占める状況にある(図表5)。

中国は一人当たりの消費額が高いうえ、まだ全人口のごく一部しか訪日しておらず、今後も高い伸びが期待されることから有望である。このため、大阪の繁華街やUSJまで来ている中国人観光客に鳴門公園エリアの魅力を訴求し、呼び込むことをメインシナリオとして考えた。

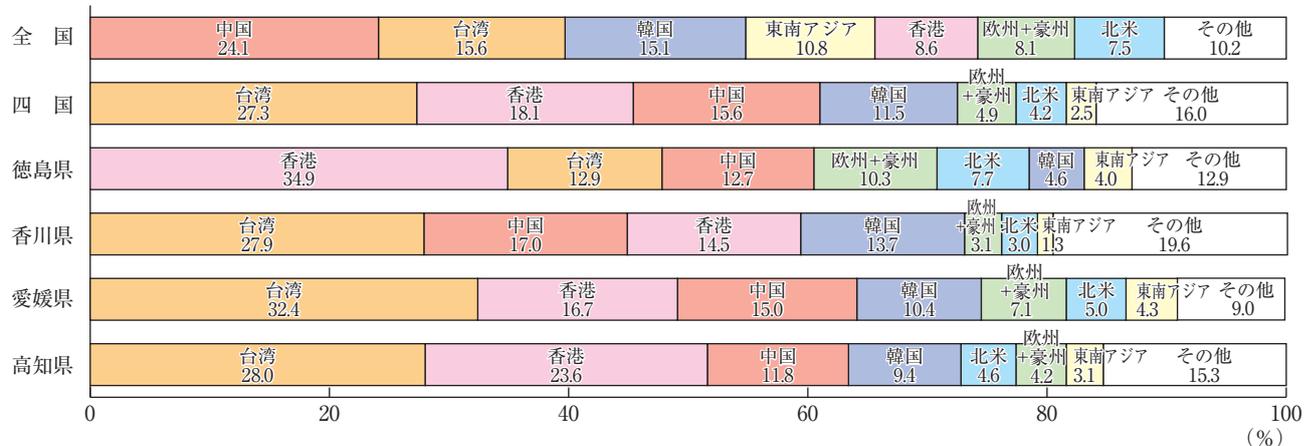
また外国人観光客の徳島県での宿泊状況を見ると(図表6)、香港、台湾、中国は宿泊者構成比の上位にあり、徳島県との相性の良さが見てとれる。特に香港や台湾については、高松空港を利用した外国人観光客が多い大歩危・祖谷地区(県西部)が牽引しているとみられるが、渦潮オーシャンラインの運行によって、関空を利用する香港・台湾の外国人観光客をまず鳴門公園エリアに呼び込み、その後大歩危・祖谷地区に送客できればさらに大きな成果に繋がるものと考えられる。

図表5 <関西国際空港> 国籍・地域別の入国外国人の推移



注:「その他のアジア」は、アジア(計)から韓国・中国・台湾・香港を除いた入国外国人人数。  
資料:法務省「出入国管理統計」

図表6 国籍(出身地)別の外国人延べ宿泊者構成比【2017年確定値】



注:従業者数10人以上の施設に対する調査をもとに作成。  
注:北米はアメリカとカナダを、欧州はイギリス・ドイツ・フランス・ロシア・イタリア・スペインを、  
東南アジアはシンガポール・タイ・マレーシア・インド・インドネシア・ベトナム・フィリピンをそれぞれ便宜的に合算している。  
資料:観光庁「宿泊旅行統計」

一方韓国からの外国人観光客は、現状徳島への宿泊が少ないうえ、訪日動向として滞在期間が比較的短く、観光消費額も少ない面を考慮すると、ターゲットとしての優先順位はやや劣る。

#### IV. プロモーション、情報発信

外国人観光客に渦潮オーシャンラインを通過して鳴門公園エリアに来てもらうためには、それぞれのターゲットに向けた効果的なプロモーションや魅力的な情報発信が必要である。

アジアの外国人観光客へのプロモーションに関しては、彼らが日本観光に際して利用する情報源が何かに着目し、適切な方法を選択することが重要である。具体的には以下が有効であると考えられる。

- ・ SNSを含むWEB系メディア、インフルエンサーやパワーブロガーの発信力の活用
- ・ YouTubeなどの動画共有サイトや動画配信メディアの活用
- ・ ネット予約サイトであるOTA(Online Travel Agent / オンライン旅行会社)との連携によるプロモーション
- ・ 現地旅行会社やメディアのファムトリップ(下見招待旅行、モニターツアー)など

#### V. 満足度調査

渦潮オーシャンライン運行の課題を洗い出し改善につなげるため、実証実験に合わせ、乗車者の国・地域、年齢などの属性や「満足度」に関するアンケート調査も実施することを提案した。

### 3. WGの中での議論

WGのメンバーからは、関西に来ている外国人観光客を鳴門公園エリアに呼び込み、鳴門・徳島を四国観光の玄関口にするというWGの目的について広く賛同が得られた。一方プロモーションや交通手段の整備(シャトルバスの創設および/または既存高速路線バスの使い勝手改善)は無論重要であるが、現地での二次交通の

整備や体験型コンテンツの充実を含めた受入態勢の整備も極めて重要であるという意見があったほか、交通手段の整備については既存高速路線バスの活用が重要であるという意見も出された。また、運行ルートやターゲットについても、大塚国際美術館とUSJの客層が一致するとは限らないだけに、USJや中国人にこだわらず、なんばなど大阪・関西圏からの誘客を総合的に考えてはどうかという意見が出された。

#### (1) 受入態勢の整備

鳴門エリアのホテル事業者や観光関連施設事業者からは「プロモーションして交通手段を整備して来てもらっても、がっかりされたらそれで終わりでは次はない。まずは来てもらった人に満足してもらうことも極めて重要。そのためには、二次交通の整備や体験型コンテンツの充実などの取り組みが必要」との意見が出された。

現状の受入態勢のまま、大勢の外国人観光客が鳴門公園エリアを訪れたとしても、多言語での案内板や看板等の設置がなく道に迷った、観光案内所やインフォメーションセンターがなく現地情報が得られなかった、大きな荷物を持ったまま移動に苦労した、昼は体験型コンテンツ等がなく暇を持て余した、夜は楽しむ場所がない、などになってしまう。そうなれば、仮に大塚国際美術館などキラコンテンツそのものの評価は高くても、もはや人に勧めることのない旅先になってしまうおそれがある。

目の前にいる外国人観光客にいかに満足してもらい、将来のリピーターに変えていくか。と同時に、親戚・友人・知人にも当地の良さや魅力をいかに口コミやSNSで伝えてもらうか、といった視点が重要である。そうした意味で外国人目線による受入態勢の整備が不可欠である。

観光インフォメーションセンターや手荷物預かり・配送スキームの整備などに加え、鳴門公園エリア内の移動手段確保の検討も必要である(なお今回の実証実験のケースでは、木・金曜の両日とも、大塚国際美術館に10:30に到着し

た貸切バスを、周辺への「ぐるぐるバス」として、例えば11:00～18:30の間に活用することを想定)。

体験型コンテンツの充実に関しては、キラーコンテンツである大塚国際美術館や渦潮の「目玉資源」とうまく組み合わせる「周辺資源」の整備が必要である。周辺資源となる地域コンテンツが乏しいと、地域内での滞在時間が短くなり観光消費額の低下に直結するとともに、観光客の満足度にも影響を及ぼす。

周辺の地域コンテンツとしては、果物狩りや収穫体験、筏釣り、マリンスポーツ、歩き遍路などの体験型コンテンツのほか、ならではの「食」や産直市、桜などのお花見、夜の繁華街の街歩きや食べ歩き、阿波おどり等のエンタメといったナイトコンテンツ等々の整備によって、周辺地域全体への波及効果も期待される。

また二次交通の整備も課題であり、JRや地域の路線バスなどの公共交通を活用し、観光コンテンツ(施設、体験、食など)と連動させた周遊ルートづくりも必要である。

現在、外国人観光客向けの「TOKUSHIMA BUS PASS」(徳島市や鳴門市など、県東部エリアを運行する徳島バスと徳島市営バスの全路線・全区画が2日間乗り放題となる乗車券/大人1,500円、子ども750円)が販売されているが、外国人観光客に存在が周知されていないほか、外国人にとってはこのバスを使った具体的な観光コースのイメージが湧かないため、あまり利用されていない。このバスの存在の周知を図るとともに、これを活用したモデルコースを提案することも重要であろう。例えば、「大塚国際美術館前10:43発徳島バス→鳴門駅前10:58着→(昼食:なるちゆるうどん▲▲店)12:03発JR→阿波大谷駅12:17着→大谷焼の作陶体験3時間→(帰路省略)」といったモデルコースを提案するのである。

さらに、タクシーやレンタカー事業者との連携や、和歌山と繋がる南海フェリー、東京-徳島間の航空路線など、陸・海・空の交通事業者

と地域の公共交通が連携し、外国人観光客が思い思いに徳島を観光することができる態勢を作り上げていくことも課題である。

## (2) 運行案(たたき台)について

### I. プロモーション

WGアドバイザーである近藤剛氏(株式会社フレンドリージャパン代表取締役。フレンドリージャパンは民間企業や自治体向けの中国インバウンドに特化したコンサルティング会社)からは以下の話があった。

○中国は近年訪日市場が拡大を続けており、直近のビザ発給要件の大幅緩和などから、将来の伸びも大いに期待される所であり、ターゲットとしての優先度は高い。

#### 【参考】

日本政府は2019年1月1日、中国人に対するビザ発給要件を大幅に緩和した。個人観光客で、過去3年以内に2回以上個人観光ビザで訪日した人に対して、提出書類を簡素化して数次ビザ(有効期間3年、1回の滞在期間30日以内)を発給するとした。また、これまで中国教育部直属大学(75校)に所属する学部生・院生およびその卒業後3年以内の卒業生に対し、一次ビザの申請手続きを簡素化していたが、今回この対象となる大学を1,243校に拡大した。こうした緩和措置によって、多くの中国人観光客や大学生がビザを取得しやすくなり、今後日本を旅行する中国人がさらに増える見込まれている。

○中国は観光ビザの申請が訪日取扱旅行社に限定されているため、現地旅行社の訪日担当者への情報提供・周知が有効かつ効果的。

○フレンドリージャパンが発刊する「壹游日本(イイヨリーベン)」は、中国全土約560社のこうした訪日取扱の現地旅行社に向けて情報を発信している唯一の販促冊子(フリーペーパー)であり、活用してほしい。

○鳴門公園エリアに加え、徳島県内の他の観光情報も同時にプロモーションすることで相乗効果が期待可能。鳴門公園エリアと周辺の県東部や県南部、県西部を組み合わせた旅行商品が造

成されるケースも考えられよう。

○現地旅行会社やメディアのファムトリップも有用。最終的な判断・決定ができる責任者や担当者を招き、その者に「大阪・関西を訪れた際には、渦潮や大塚国際美術館のある鳴門・徳島まで足を延ばさなければもったいない」と思わせることがポイントとなる。またファムトリップ帰国後におけるツアー造成や集客確認、メディア露出や掲載の確認などのフォローアップの徹底が肝要である。

## II. 既存の高速路線バス(乗合バス)への外国人観光客利用促進の検討

渦潮オーシャンライン構想は、キラコンテンツである鳴門公園エリアの観光資源を核に、大阪・関西から外国人観光客を呼び込むことが目的である。このためにはシャトルバス運行もさることながら、淡路島を経由して徳島と関西間を一日100往復以上も運行している既存の高速路線バス(乗合バス)を、もっとインバウンド誘客に活用してはどうかという意見が出された。この場合、既存の高速路線バス便には以下のような課題があり、その解決を図っていく必要がある。

### ①関西国際空港－高速鳴門・徳島駅間の高速路線バスの場合(図表7)

関西国際空港～高速鳴門・徳島駅間の高速路線バスは1日9便往復し、既に多言語での車内

放送も実施。ただし下記のとおり課題も山積。

○徳島方面行きのバス便では鳴門公園口に停車しないため、鳴門公園エリアに来る場合には高速鳴門で下車し、地域の路線バスやタクシー等へ乗り換えることが必要。また鳴門公園エリアで観光した外国人観光客が関空行きに乗車する場合も高速鳴門まで移動する必要がある。鳴門公園から高速鳴門までの路線バスは表記等インバウンド目線になっていない。

○高速鳴門のバス停が重要なポイントとなるが、表記がわかりづらいほか、路線バス乗り換えへの情報提供も不足している。つまりインバウンド目線になっておらず、外国人観光客が利用するにはハードルが高い。

○日本人(主に徳島県民)の利用客で比較的混んでいる時間帯があり、予約方法の周知・改善ないしは混んでいる時間帯の増便も必要、など。

### ②大阪・USJ－鳴門公園口・高速鳴門・徳島駅間の高速路線バスの場合(図表8)

USJに立ち寄るこの路線に関しても、下記のような課題がある。

○徳島行きでは、鳴門公園口で降りられるが、鳴門公園エリアには高低差があり、基本的に大きな荷物を持つ外国人観光客は移動が大変。

○大阪行きの場合、鳴門公園口ではなく高速鳴門からの乗車となり、移動する時間・手間などの利便性に課題。

図表7 現行の関西国際空港－高速鳴門・徳島駅間の高速路線バス時刻表(2019年1月31日現在)

関空行	〈発〉			この間、 どの便も淡路島内の志知・洲本ICC・津名一宮・東浦ICの4か所に停車	〈着〉		
	徳島駅	松茂	高速鳴門		関西空港第1ターミナル	関西空港第2ターミナル	りんくう・アウトレット
①	4:45	5:00	5:10		7:30	7:41	
②	5:45	6:00	6:10		8:30	8:41	
③	6:30	6:45	6:55		9:15	9:26	
④	8:45	9:00	9:10		11:30	11:41	11:56
⑤	9:45	10:00	10:10		12:30	12:41	
⑥	11:15	11:30	11:40		14:00	14:11	
⑦	13:15	13:30	13:40		16:00	16:11	
⑧	14:45	15:00	15:10		17:30	17:41	
⑨	16:45	17:00	17:10		19:30	19:41	

徳島行	〈発〉			この間、 どの便も淡路島内の志知・洲本ICC・津名一宮・東浦ICの4か所に停車	〈着〉		
	関西空港第2ターミナル	関西空港第1ターミナル	りんくう・アウトレット		高速鳴門	松茂	徳島駅
①		8:40			11:00	11:10	11:25
②	9:52	10:05			12:25	12:35	12:50
③	12:12	12:25			14:45	14:55	15:10
④	14:07	14:20			16:40	16:50	17:05
⑤	15:57	16:10			18:30	18:40	18:55
⑥	17:07	17:20			19:40	19:50	20:05
⑦	18:07	18:20	18:30		20:47	20:57	21:12
⑧	19:07	19:20			21:40	21:50	22:05
⑨	21:07	21:20			23:40	23:50	0:05

注：運行会社は関西空港交通・徳島バス・南海バス・本四海峡バスの4社

図表 8 現行の大阪・USJ～鳴門公園口・高速鳴門・徳島駅間の高速路線バス時刻表(2019年1月31日現在)

U S J 行	【平日】	〈発〉			〈着〉				
	運行会社	徳島駅	松茂	高速鳴門	JR なんば	JR 大阪駅	阪急三番街	ハービス大阪	USJ
①	JR 四国バス	5:45	6:03	6:15	8:10	8:30	-	-	9:05
②	徳島バス	6:00	6:15	6:25	-	-	8:25	8:35	9:05
③	JR 四国バス	6:30	6:48	7:00	8:55	9:15	-	-	9:50
④	徳島バス	7:00	7:15	7:25	-	-	9:25	9:35	10:05

U S J 行	【休日】	〈発〉			〈着〉				
	運行会社	徳島駅	松茂	高速鳴門	USJ (優先便)	JR なんば	JR 大阪駅	阪急三番街	ハービス大阪
①	JR 四国バス	5:45	6:03	6:15	8:00	-	8:30	-	-
②	徳島バス	6:00	6:15	6:25	8:05	-	-	8:35	8:45
③	JR 四国バス	6:30	6:48	7:00	8:45	-	9:15	-	-
④	徳島バス	7:00	7:15	7:25	9:05	-	-	9:35	9:45

徳島行	【平日】	〈発〉					〈着〉			
	運行会社	USJ	JR 大阪駅	JR なんば	阪急三番街	ハービス大阪	鳴門公園口	高速鳴門	松茂	徳島駅
①	徳島バス	16:35	-	-	17:20	17:30	19:18	19:25	19:35	19:50
②	JR 四国バス	17:20	18:05	18:20	-	-	20:11	20:17	20:26	20:49
③	JR 四国バス	18:15	19:00	19:15	-	-	21:04	21:10	21:19	21:42
④	徳島バス	19:05	-	-	19:50	20:00	21:48	21:55	22:05	22:20
⑤	JR 四国バス	19:45	20:30	20:45	-	-	22:36	22:42	22:51	23:14

徳島行	【休日】	〈発〉					〈着〉			
	運行会社	USJ	JR 大阪駅	JR なんば	阪急三番街	ハービス大阪	鳴門公園口	高速鳴門	松茂	徳島駅
①	徳島バス	16:35	-	-	17:20	17:30	19:18	19:25	19:35	19:50
②	JR 四国バス	17:20	18:05	18:20	-	-	20:11	20:17	20:26	20:49
③	JR 四国バス	17:40	(17:05)	-	-	-	19:19	19:25	19:34	19:57
④	JR 四国バス	18:15	19:00	19:15	-	-	21:04	21:10	21:19	21:42
⑤	徳島バス	18:50	-	-	(18:00)	(18:10)	20:25	20:32	20:42	20:57
⑥	徳島バス	19:05	-	-	19:50	20:00	21:48	21:55	22:05	22:20
⑦	JR 四国バス	19:45	20:30	20:45	-	-	22:36	22:42	22:51	23:14
⑧	徳島バス	20:25	-	-	(19:40)	(19:50)	22:00	22:07	22:17	22:32
⑨	JR 四国バス	20:35	(20:00)	-	-	-	22:14	22:20	22:29	22:52

○鳴門公園口や高速鳴門の表記の改善・多言語対応が必要。また乗換情報や周辺の観光情報の提供が不足。

○バスの運行会社によって、大阪での乗り場・降り場が統一されていないためわかりづらい。

○運行時間に関して、鳴門・徳島方面に向かう際にUSJを午前中に出発する便がなく、インバウンド目線になっていない(外国人観光客が前日にUSJを楽しみ、周辺の関連ホテルで宿泊した場合に、その翌日午前中に鳴門・徳島方面に向かおうとしても対応する便がない)、など。

ここでは、関空または大阪・USJと、鳴門・徳島駅間を往来する高速路線バスの2ルートのみを取り上げたが、関空も含めた大阪エリアから、鳴門・徳島に向かうバス便は他にもある。外国人観光客誘客のために、どの路線・ルートに着目すべきか、また起点の乗車場所をどこにするかなど議論すべき点は多い。この点はバス

事業者を交えた今後のWGで、外国人観光客が既存の高速路線バスに乗ってストレスなく、またスムーズに徳島に来られるためにはどのような方策を講じるべきか、検討していきたい。

なお、既存の高速路線バスは乗合バス形態であるため、空席があればその場でバス乗務員に運賃を支払えば乗車できる(「飛び乗り」可能)。一方、たたき台として提案したインバウンド専用シャトルバスは貸切バス形態であるため、乗客は「徳島へのオプションルツアーに参加する」ことになる。これに伴い主催する旅行会社への事前申込・清算が必要となるほか、オプションルツアーの予約・手配、現地旅行会社との清算、旅行者へのチケット受け渡しといった業務が発生する。この点、既存の高速路線バスの方が簡便である。反面、外国人観光客にとっては個別の停留所に停車し、基本的には日本人の利用が想定されている既存の高速路線バスよりも、目的

地に直行するインバウンド専用シャトルバスの方が利便性は高いとみられる。こうしたメリット・デメリットも勘案しながら、交通手段をどのように整備していくべきかを検討していくことが必要である。

### Ⅲ. 情報提供の充実

地域コンテンツは、外国人観光客にとっては旅マエ(訪日旅行前)はもとより、旅ナカ(訪日旅行中)にこそ多くの情報を得ることが多い。具体的には、実際に目的地に到着した後に、観光案内所やインフォメーションセンターで聞き込みをしたり、現地の観光施設などで他の施設のパンフレットや周辺マップを入手している。また主要な駅やホテル・旅館なども同様に問い合わせの多い場所である。裏を返せば、こうした施設においてこそ多言語での地域情報の提供・発信が重要である。特にナイトコンテンツの場合では、周辺のおススメの飲食店や居酒屋、バー、カラオケ店など、外国人受け入れ歓迎の店舗を記した多言語マップを作成し、各宿泊施設などで丁寧に案内することが有効であろう。

また現在あるパンフレットやガイドブック、マップ類については、翻訳の内容や表現、デザインなども含め、外国人にその魅力が伝わりやすく作られているかなど、インバウンド目線に立って見直していくことが不可欠である。さらにこうした紙媒体のパンフレット類には例えばQRコードを掲載し、外国人観光客がスマホで、より詳細な情報が載ったホームページやゲーグルマップを簡単に参照できるようにする工夫が求められる。

このほかこうした地域情報の提供については、インターネット上のサイトから、外国人観光客が当地の有益な情報を多言語で得られる整備も必要である。残念ながら現在、地元ならではの詳細かつ有益な情報を得られるサイトは見当たらない。今や誰も旅行中は圧倒的にスマホから情報を得る時代である。食事処やお土産物情報のほか、「この周辺に他に何かおもしろい

ところはないか」なども含めて、あらゆることをスマホで検索している。サイトの利点は最新情報が得られる点と情報量が多い点である。さまざまな地域コンテンツの魅力が多言語で発信すると同時に、その画面だけで現地のその場所にたどり着けるようにマップやアクセスルートを載せた地域のポータルサイトを構築すれば、観光客と地域(事業者など)がともにwin-winとなるであろう。

### Ⅳ. その他

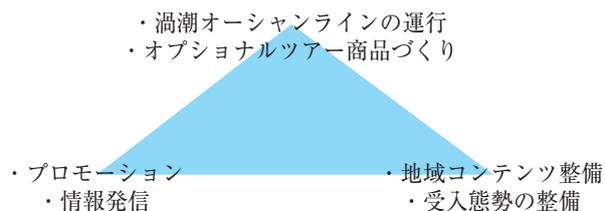
運行ルートやターゲットについて、大塚国際美術館とUSJの客層が一致するとは限らないだけに、メインシナリオであるUSJ経由の運行ルートや中国人だけにこだわる必要はなく、なんばなど大阪・関西圏からの誘客を総合的に考えてはどうかという意見が出された。

イーストとくしま観光推進機構やそらの郷といった県内のDMOでは欧米をターゲットに取り組んでいるが、先に見たように、徳島県における欧・米・豪の宿泊者構成比は全国や四国他県と比べて高く、徳島県とは相性が良い関係にある。こうした欧・米・豪の外国人観光客は一人当たりの消費額も高いため、ターゲットに含めてはどうかという意見が出された。

## おわりに

閑空を活用したインバウンド誘客の実現に向けたWGが発足した。ちょうど本稿の第1ステップ(第一段階)の入り口に立ったところである。今後はこのWGに参画している交通事業者や旅行業、観光関連施設、宿泊施設、観光協会、DMO、金融機関、行政と、それぞれの専門性を活かして、①「渦潮オーシャンラインの運行・オプションツアー商品づくり」、②「プロモーション・情報発信」、③「地域コンテンツ整備・受入態勢の整備」のテーマごとに関係者と実践的な議論を重ねながら、三位一体の取り組みを加速させていく(図表9)。

図表 9 渦潮オーシャンライン構想におけるインバウンド対策の要諦



渦潮オーシャンライン構想は第一段階のあとも、第二、第三、第四段階と続いていく遠大な構想である(機関誌「徳島経済」Vol.101(2018年秋号)参照)。関空を利用する外国人観光客の誘致を起点に、単なる高速バスの整備にとどまらない。インバウンド目線に立ったプロモーションや情報発信の強化はもちろんのこと、外国人

観光客の満足度向上に向けた地域コンテンツや受入態勢の整備、域内をストレスなく移動できる公共交通の連動および活性化まで、すべての観光事業関係者が自分事として関わり、智慧を出し合い、連携を模索していく中で、こうしたインバウンドを含む観光推進による地域づくりを進めていくことが肝要であろう。

「徳島を四国観光の玄関口にする」と目標を掲げ、いよいよ動き始めた渦潮オーシャンライン構想。インバウンド対策のためのWGが始動した2019年2月1日-後になって振り返ってみると、この日が徳島県の観光にとってターニングポイントとなった日と言いうるよう、関係者の皆様とともに粘り強く取り組んでいく所存である。



2019年2月1日 第1回「渦潮オーシャンライン構想」WG