

湖誠会平成24年度7月行政調査報告書

鎌倉市観光振興 施策について

[温故知新の鎌倉]

桐田真人

鎌倉市観光振興施策について

1、鎌倉市概況

鎌倉市は、神奈川県南東部三浦半島のつけ根に位置し、相模湾に面し三方は山に囲まれている。気候も温暖であり、かつ豊かな自然と歴史的遺産に恵まれた古都である。

源頼朝が鎌倉幕府を開府し、武家政治の発祥の地として発展し、その後、江戸時代には農漁村として、明治維新後は、横須賀線開通や鎌倉御用邸の建設や横須賀軍港に近いこともあり、住宅地としての都市機能を形成するようになる。大正に入ると温暖な気候、波穏やかな海、美しい景観などの環境から首都圏大都市の住宅地として、また文化人や経済人などの別荘地、観光地としての多くの人々に愛されるまちとして発展してきた。

昭和に入り、鎌倉町と腰越町の合併により、市制に移行し、後に深沢村、大船町を合併している。その後、首都圏への人口集中に伴い、急速な開発による都市化が進み、平成に入ると、年少人口増加率が5年連続で全国5位となり、都市として成熟が進んでいる。

最近では、市内に点在する歴史的遺産群の世界遺産登録を目指し、「武家の古都鎌倉」をコンセプトに市民一体となり、豊かな歴史的遺産を守り、後世に伝えるための取り組みを進めている。

人 口：約 174,000 人・約 73,000 世帯

面 積：39,53 k m²

都市形態：商工業住宅都市

財政状況：一般会計 約 5 5 0 億円

特別会計 約 4 4 0 億円

総・合計 約 9 9 0 億円（平成 2 4 年度）

2、調査目的

鎌倉市は、一方を海に面し三方を山に囲まれ、その中に初詣発祥といわれる鶴岡八幡宮を中心に寺社仏閣や日本最古の港である和賀江嶋などの歴史的遺産が点在している。

また江の島電車が市内を走り、地域住民や観光客の足として利用され、加えて良質な海水浴場があることから夏場には海水浴客で賑わっている。

これら鎌倉が備える側面は、びわ湖に接し、比叡の山々に囲まれ、歴史的価値の高い寺社仏閣が市中に点在し、京阪電鉄大津線が公軌道を走り、びわ湖の夏季のにぎわいなど、大津市が備える側面と似かより、類似点も数多くある。

観光を主要政策として取り組み、年間観光客約 1,950 万人を獲得している鎌倉市の取り組みや成功事例を参考にすることにより、類似点を持つ大津市の観光政策を立案する上で、より効果の高い政策が立案できるものと考え、鎌倉市を調査対象としたものである。

この事を踏まえ、鎌倉市の観光振興施策全般について、また、大津市観光の課題と認識している、リピート客の獲得について、外国人観光客獲得について、観光地ブランド力の向上になどについて調査を行ってきたものである。

以下、鎌倉市の観光の特徴を基に述べていくことにする。

3、鎌倉市の観光における現況および特徴

現況

入込観光客数は、平成8年の1,963万人をピークに減少傾向であったが、ここ数年は増加傾向にあり、平成22年には、1,949万人と最高値に近い値を示している。

国内観光における全国的傾向は、一人あたりの宿泊旅行回数宿泊数ともに平成3年を境に減少傾向を示しているが、鎌倉市の入込観光客数は、増加傾向にあることから、観光地としての成熟度が示されている。

特徴

最大の特徴は、日帰り観光地として立脚している点である。

入込観光客数の内訳は、日帰り観光客は約1,914万人であり、全体の98パーセントを占めており、特に首都圏からの日帰り観光地としての性格が際立っている。次いで特徴として挙げられるのが、安定したリピート客の獲得に成功している点である。10回以上訪れる観光客は、37パーセントで5回以上訪れる観光客を含めると全体の70パーセントに達し、繰り返し鎌倉を訪れるリピート客が多いことが示されている。加えて満足度についても、約80パーセントの観光客が鎌倉観光に対して満足感を示していることからリピート客の獲得に成功していることが理解できる。次いで特徴として挙げられるのが、観光地としてのブランド力が確立されている点である。この事は、国内はもとより、国際的に知られる観光都市として良好な知名度、都市イメージ共に確立されている。その他にも、閑散期のない観光地であることや、あらゆる世代の観光客が、各々に多様な目的を持って訪れる観光地であることが挙げられる。

4、第2期鎌倉市観光基本計画について

4-1、計画の目的

平成8年に第1期鎌倉市観光基本計画が策定され、おおむね10年が経過しており、その間に鎌倉市を取り巻く社会環境も変化し、それに伴い観光客の動向や趣向も大きく変化している。このことから平成18年に見直しを行い、本計画の目的も第1期の目的である「観光を通じたまちづくり、ひとづくりによって市民や観光客が豊かな生活・観光を享受できるようになること」を継承している。

4-2、計画の位置付け

「鎌倉が世界の鎌倉であることを誇りとし、訪れる人々に良識と善意をもって接します」としている鎌倉市民憲章の精神にのっとり、鎌倉市総合計画の分野別計画として位置付けている。

4-3、計画の期間

平成18年度から平成27年度を期間とし、平成18年度から平成22年度を前期とし、23年度から平成27年度を後期としている。また平成22年度23年度において中間見直しを行うものとしている。

なお、中間見直しについては、本計画が策定されてから、日本の観光を取り巻く環境が大きく変化しており、特に観光産業が備える経済波及効果や雇用創出効果の高さなどが注目され、21世紀の日本の経済社会の発展に不可欠な産業であるとの方向性が示されている。

平成18年に「観光立国推進基本法」が成立し、観光立国日本の実現へと大きく前進し、観光庁の創設も果たされた。また世界の観光市場を取り巻く環境も変化し、その市場規模の拡大が予想される。このことから、関係主体は、国内・海外における環境の変化に素早い対応が求められていることから、本計画の実施期間内において必要な見直しを行い、的確かつ迅速な対応を行う必要から、中間報告に伴う見直しを行っている。

4-4、見直し作業から顕在化した課題および提言

顕在化した課題	提言
①観光振興には一層の市民の理解と協力が必要。	市民に理解を深める取り組みの充実。
②観光エリアの拡大の必要。	点から面への連携強化。
③観光客の特性や経済効果などの検証し活用する必要。	各種統計データの収集分析能力の拡充。
④多様化する情報媒体の積極的な活用の必要。	情報共有と情報発信の強化。
⑤地域の連携の強化の必要。	観光を横串とした地域連携の体制作り。
⑥観光需要の平準化の必要。	多様な鎌倉の魅力の再発見強化。
⑦予算や事業の最大効果を発揮する必要。	優先順位と横断的な取り組み。
⑧スピードの速い、社会情勢に対応していく必要。	本計画の推進体制の見直し。

4-6、基本理念

鎌倉の持つ様々な魅力が国民共有の財産であることを認識しながら、「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちを、市民、観光客と行政が共に育てていくことを理念としている。

4-7、基本方針

- ① 歴史的遺産と自然、まち並み景観の保全を図りながら、観光資源としての活用を図る。
- ② 新たな魅力の創出による、まちの活性化を図る。
- ③ 多様な観光行動への対応と鎌倉らしい、もてなしの充実を図る。
- ④ 誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備を図る。
- ⑤ 地域全体で観光振興に取り組む姿勢を共有し、その推進を図る。

4-8、計画の将来像・目標

目標①鎌倉らしさにこだわる観光の実現。

目標②伝統と快適性が調和した観光空間の実現。

目標③地域が一体となった観光振興の連携と推進。

5、観光アクションプラン

第2期鎌倉市観光基本計画策定のあと、基本理念、基本方針に基づく具体的な行動計画をアクションプランとしてまとめ、その実現に向けて取り組んでいる。このアクションプランは、地域一丸の取り組みを前提としており、行政だけでなく、観光にかかわる事業者や市民が各々の立場で互いに連携協力しながら取り組むことを基本としている。

5-1、実施主体と求められる役割

実施主体	求められる役割
観光事業者	心のこもったもてなし
生産者	新鮮な食材の提供
市民	ガイドボランティア
市民団体	美化活動
寺社仏閣	伝統文化の継承や信仰の場の保全
行政	ハードの整備や支援
観光客	まちづくりの理解と協力

これら関係主体が、各々の役割を果たし、連携協力することで鎌倉らしいおもてなしを提供し、来訪者の満足と地域全体の満足を高め、鎌倉の歴史伝統文化の継承し、まちの活性化と充実を図ることで、「住んでよかった、訪れてよかった」という基本理念を具現化し実感できる、まちづくりを行うことが求められている。

5-2、アクションプランの推進と管理体制

既存の組織を中心に多様な主体で構成される組織を構築しP D C Aサイクルに沿って推進、評価、公開を行っている。

推進組織の構成は、各主体の代表者からなる鎌倉市観光振興推進本部会議設置し、取り組みの意思決定P：プランを行っている。

P：プランで示された意思を具体的に取るためにより本部会議内に推進部会が設置され推進D：ドゥを行っている。

行動管理C：チェックについては、観光基本計画進行管理委員会が設置され、年度ごとに評価を行っている。

その結果、評価をうけて、具体的な取り組みA：アクションを各関係主体がその役割分担に沿って行っている。

しかし、過程において、迅速な意思決定ができないことや、組織の形骸化などの問題点が見つかり、その体制の見直しが行われ、迅速な意思決定、取り組みが行えるようにするために実務者で構成される「鎌倉市観光基本計画推進協議会」へと改められ、迅速化への充実が行われている。

P：推進協議会が取り組み方針を決める。

D：各々の主体が、方針を基にそれぞれに具体的に取り組みます。

C：進行管理委員会が、それぞれの具体的な取り組みの進捗を評価し、適切な助言を行う。

A：各々の主体が、評価結果を受けて、見直しに取り組む。

5-3、アクションプランの項目

3つの目標に10の取り組みおよび効果。

目標1、鎌倉らしさにこだわる観光の実現

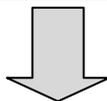
目標1に対する4つ取り組み

1、鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう。

具体的な取り組み①体験型プログラムの開催。

②課外授業で訪れる小中学生向けのプログラムの充実。

③「鎌倉検定」の開催。

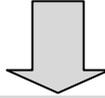


効果 鎌倉検定などを通じて、鎌倉通が誕生したり、体験型プログラムを通じて鎌倉らしさを体感してもらい、リピーターとして鎌倉の良さを全国に発信されることが期待される。

2、いつでも誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう。

具体的な取り組み①夜間早朝イベントの開催。

②地元イベントの拡充による、観光客との交流拡大。



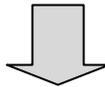
効果 平日や早朝夜間に鎌倉を訪れることにより、新たな鎌倉魅力が発見され、新しい鎌倉を理解されることが期待される。

3、既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう。

具体的な取り組み①着地型観光の提供。

②既存観光資源の見直しと活用。

③鎌倉産野菜や鮮魚の鎌倉ブランド化の推進。

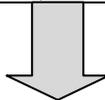


効果 鎌倉ブランドの良さを実感され、再訪の誘因となることが期待される。

4、鮮度の高い情報を積極的に発信提供しよう。

具体的な取り組み①ホームページの情報発信の充実。

②新しい情報提供ツールの活用。



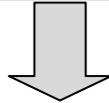
効果 観光客が事前に情報を入手することが可能となり、綿密な観光計画を立てることができ、結果、滞在時間が長くなり、伴い消費も増えることが期待される。

目標2、伝統と快適性が調和した観光空間の実現

目標2に対する4つの取り組み

5、歴史的遺産やまち並み景観、豊かな自然環境を良好に保全しよう。

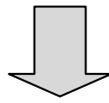
- 具体的な取り組み
- ①世界遺産登録の推進。
 - ②景観と自然の保全推進。
 - ③海浜の魅力の創出。



効果 マナーが向上し、静かなまち並み環境を維持することが期待できる。

6、安全で快適にまち歩きできるようにしよう

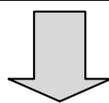
- 具体的な取り組み
- ①観光案内所や休憩所の充実。
 - ②観光客向けの防災体制の充実。
 - ③道路交通環境の整備を行い、まち歩きの支援。



効果 まちなかの安全が向上し、発災時の対応も迅速に行えることが期待される。

7、清潔できれいなまちにしよう

- 具体的な取り組み
- ①ごみの持ち帰りを推進。
 - ②公衆トイレの整備推進。

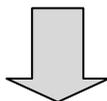


効果 美化意識が高揚され、きれいなまち並みの維持が期待される。

8、市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう。

具体的な取り組み①パークアンドライドの推進。

②公共交通機関との連携強化による歩く観光の推進。



効果 公共交通の利用度が高まり、市内の交通渋滞が緩和され、まち歩き観光が増えることによる、滞在する時間が延びることが期待される。

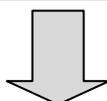
目標3、地域が一体となった観光振興の連携と推進

目標3に対する2つの取り組み

9、多様な観光主体が一体となって、組織的に観光振興に取り組もう。

具体的な取り組み①鎌倉観光ファンクラブ・サポーター制度の創設。

②外国人観光客の誘致促進。

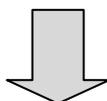


効果 より多くのリピート客の創出が期待される。

10、本計画の進行管理を行い、進捗状況を積極的に発信しよう。

具体的な取り組み①本計画の進捗状況の公表。

②データの収集と充実。



効果 鎌倉全体の取り組みが周知され、理解されることにより双方向の信頼関係の構築が期待される。

上記のように、各目標に対して、各主体における役割が決められ、より効果を発揮するために具体的な取り組みを行っている。

このアクションプランにおいては、効果が薄いと推察される取り組みについては、実施しないという明確な姿勢が示されている。また、実施途中であっても、効果が認められない取り組みについては、見直しや中止を行うなど、確実に効果を求める明確な姿勢が観光界全体に良い緊張感を与えている。

また、一つの方針取り組みに対して、ハード面ソフト面の両面において様々な視点により、きめ細かい取り組みがなされており、観光客に対して、手厚いもてなしを提供していることが推察できる。くわえて観光客とのつながりを持つことの重要性を認識し、くる人・迎える人の双方向による観光地づくりがおこなわれている。

以上、問題を素早く把握し、対処することの重要性を認識し、情報収集と分析力の向上に対する注力と、問題解決力の向上に努めている事が、継続的な満足の創出を可能にしている。

6、世界遺産登録（文化）に向けての概要について

6-1、世界遺産とは

- ・地球の生成と人類の歴史によって生み出され、過去から引き継がれた貴重な宝もの。
- ・様々な国や地域に住む人々が誇る文化財や自然環境
- ・国際協力を通じた保護のもと、世界のすべての人々が共有し、次の世代に受け継いでいくもの

上記の条件を満たすものが、世界遺産条約に基づき設置されたユネスコ世界遺産委員会によって文化、自然遺産として登録が決定される。世界遺産条約は、1972年にユネスコ総会で採択された国際条約であり、約187ヶ国が加盟し、日本も1992年に加盟している。

6-2、世界遺産登録の条件

- ① 顕著な普遍的価値を有すること。
- ② 推薦国政府が遺産保護に全力を注いでいること。（法的措置、管理計画管理体制）
- ③ 緩衝地帯が確保されていること。（景観や環境を守るための土地利用制限）

6-3、我が国の世界遺産

文化・自然遺産 16件

文化遺産 12件	法隆寺地域の仏教建築物、姫路城、古都京都の文化財 白川郷・五箇山の合掌作り集落、原爆ドーム、巖島神社 古都奈良の文化財、日光の社寺、平泉の文化遺産、紀伊山地の霊場と参詣道、石見银山とその文化的景観、 琉球王国のグスクおよび関連遺産群
自然遺産 4件	白神山地、屋久島、知床、小笠原諸島

6-4、世界遺産登録の鎌倉における意義

- ① 鎌倉の貴重な歴史的遺産を、確実に残し後世に継承していくことができる。
- ② 日本の歴史や文化を世界に発信し、国際的な相互理解を深めることができる。
- ③ 鎌倉らしいまちづくりを進める上での明確な理念を示すことができる。

6-5、武家の古都・鎌倉の価値

顕著な普遍的価値

- ① 戦士階級であった武家が、12世紀末に源頼朝の率いる政権を樹立し、貴族が支配する古代社会から武家が支配する中世近世へと続く大きな変革をもたらし、武家が新たにつくりだした政治支配体制の中から、独自の「武家文化」を生み出したことを示す稀有な物証であること。
- ② 要害的地形をなす後背山稜部の崖地や谷を切り開き、寺社仏閣や武家屋敷を配置し、政権支配の防御を基盤とする山稜部一体となる政権都市を創り出すという稀有な類型を形成したこと。

6-6、経過および予定

①これまでの取り組み

平成4年	「古都鎌倉の寺院神社など」暫定リストに記載
平成8年	鎌倉市総合計画に位置付け
平成8年以降	学術調査を実施や歴史遺産検討委員会において検討が加えられ、「武家の古都・鎌倉」の方向性が示される。
平成16年	候補資産に関する準備
平成18年	鎌倉世界遺産登録推進協議会が発会
平成19年	広域行政連携（神奈川県・横浜市・鎌倉市・逗子市） 同年：推薦書（案）の作成

②今後の取り組みと予定

平成23年	推薦書本文の作成
	国として推薦決定
	推薦書(暫定)をユネスコへ提出
平成24年	推薦書(正式)をユネスコへ提出
	ユネスコ・イコモス現地調査
平成25年	ユネスコ・イコモス4段階勧告
	世界遺産委員会の審査および登録(6月)

6-7、「武家の古都・鎌倉」を構成する資産

世界遺産登録をめざす資産は、要害的地形を示す丘陵部と山裾や谷間などにつくられた寺社仏閣・遺跡などの21か所の重要な要素により構成されている。

構成資産(
神社	鶴岡八幡宮(若宮大路も含む)・荏柄天神社
寺院	寿福寺・建長寺・円覚寺・瑞泉寺・鎌倉大仏・覚園寺・浄光明寺・極楽寺・称名寺
寺院跡	永福寺跡・法華堂跡・東勝寺跡
武家跡	北条氏常盤亭跡
切通	朝夷奈切通・名越切通・亀ヶ谷切通・仮粧坂・大仏切通
港跡	和賀江嶋

6-8、世界遺産登録が及ぼす効果について

観光の質的向上に及ぼす効果が強く推察される。

すでに観光地としての地位を一定獲得している鎌倉においては、観光客数に与える効果は、それほど期待できない。この事は、奈良や京都の例からも推察されることから観光客数に与える効果よりも、観光の質的向上に与える効果が大きいものと考えられる。

このことにより、海外からの観光客の増加や市民の郷土愛を育まれ、一層の市民協力のもと、観光地として成熟していくことが期待される。

7、観光振興政策の課題と今後の取り組みについて

各項目について報告してきたが、その調査の中で、今後の観光政策における課題となる側面について、この項では、述べていきたいと考える。

私が鎌倉市における課題と認識するのは、鎌倉が備える特徴や強みを将来にわたり、活かし、今後いかに維持して行くことができるか否かが課題と認識をする。このことを踏まえ、いかに成功の継続を可能とする取り組みが行われているかに着目し、下記の3点について述べていくことにする。

- 1、リピート客の獲得について
- 2、外国人観光客の獲得について
- 3、観光地ブランド力の向上について

1、リピート客の獲得について

リピート客の獲得については、地域にある観光資源の新たな発掘や、すでに認知されている観光資源の魅力の再発見などを市民・行政・事業者らの関係主体が一丸となり、その役割を分担している。その成果として、これら関係主体の取り組みにおける成果を観光商品として観光客に提案する「着地型観光」を提供し、市内周遊を促し、観光客にとり、来るたびに新しい発見ができる鎌倉づくりを展開している。このことは、観光集客の平準化や、観光客の獲得、鎌倉における滞在時間の確保に成果を上げている。

一方、観光客においても、自らが鎌倉の魅力を発掘し、その成果を口コミという形で他に伝播するという顧客同士の社会的なつながりも形成され、「何度訪れても新鮮な鎌倉」「いつきても変わらない鎌倉」という一見相反する条件を多面的価値観を用いて一体化されていることが、鎌倉らしさを一層醸成している。

このことは、鎌倉の魅力を発見していくことが、観光客にとり共通の興味として認知形成を促し、広がりを見せている。すなわち顧客自らが参加する観光を行うスタイルが確立されていることがリピート客の獲得において大きな強みとなっており、今後も一層その傾向が強まると推察する。

また関係主体は、観光客数を増やすことに固執せず、観光の質的向上を重要視し、鎌倉らしさの追求に努めていることも大きな特徴と言える。この事は、鎌倉市が備える外部および内部環境の状況分析を的確に行い、その上で政策を実行していることによる効果が表れているといえる。このことは、情報の収集分析力の高さがその実現を可能にしており、注目する点である。またハード面では、トイレの改修や駐車場の確保などにも努め、最近では、旅行時の災害にも適応できる環境整備に努め、観光客の安全の確保や防災情報の事前提供などの

旅行地の安心の確保に注力しており、観光地としてマイナスイメージとなる分野に対して積極的に問題解決を図り、マイナス要素をプラス要素に転換していく姿勢を鮮明にしている。

全体を通して、質の向上が継続したリピート客の獲得につなげるという明確な姿勢により、観光客を含めた関係主体の連携を基本とした施策展開が行われており、課題と対処が一体化され、今存在する満足感を高める努力がされている。

今後も強みを活かした施策展開が期待できることから、鎌倉の優位性は確保されると推察する。

2、外国人観光客の獲得について

現時点における、鎌倉を訪れる外国人観光客の国別内訳は、アメリカやスペイン・イギリス・フランス・ドイツ・イタリアなどの西欧人が多く訪れ、約70パーセントを占めている。彼らの観光目的は、街並み風景や風習などの文化に触れることを主な目的としており、この目的が鎌倉の持つ文化風習などの魅力と合致していることから、その獲得に成功している。全国各地が買い物を観光目的とするアジアを中心とする国々の観光客の誘致に力を入れている状況とは一線を画している。

自らの魅力に興味を持ってくれる方々に対して最大限の魅力を提供に努めるという一貫した姿勢の中で、外国人観光客の誘致を進めている。また、世界遺産登録を見据えて、多国語案内板など外国人観光客の誘致を行っていることから今後も安定した成果が上がるものと推察する。

3、観光地ブランド力の向上について

鎌倉市におけるブランド戦略は、観光客数の増加を求めるものではなく、観光の質を向上させる事を目的としており、徹底した市場調査と顧客満足調査から得られたデータを基に、観光客や市民および事業者などの各関係主体が鎌倉に求められている点や鎌倉が備える利点や課題だと思ふ事柄を明確に把握認識した上で、的確な施策を各々選択し、連携し実行している。このように客観的な視点を持ち、長い歴史の間に育まれてきた「誇り」「香り」「洗練」「知性」「品格」「情緒」といったこだわりを生活の中で大切にしている「生活様式」を鎌倉らしさと位置付け、発信し続けることで鎌倉らしさの追求を明確に打ち出している。一時の時流に惑わされることなく、継続性を重視したブランド施策を展開しており、今後もブランド力の熟成から生まれる、新たな価値の創造が予想できることから、安定したブランド力確保が可能であると推察する。

8、所 感

行政調査を行い観光計画について特筆すべき点は、充実した情報収集能力と分析活用能力を背景とした、観光地として高い自己分析能力を確立している点であり、加えてそれらを駆使し一貫した「鎌倉らしさ」を追求している点である。市民をはじめ、観光に関わる全ての関係主体が一丸となり、この「鎌倉らしさ」の維持と財産の再発見から生まれてくる価値の提供にひたすらに徹することが、各政策の基本理念となり貫いている。

この「鎌倉らしさ」は、永きにわたり育まれてきた歴史的遺産、文化的風習を背景とした伝統風俗である。

この伝統風俗を観光客・市民・事業者・行政などの観光に係る主体が各々の視点により、再度その可能性を発見することに努め、既存の財産の新しい魅力を活用し、その価値を高め、「鎌倉らしさ」を追求している。また具体的取り組みにおける基本姿勢は「観光客が鎌倉に対して何を求め」「鎌倉の関係主体が観光客に対して何を提供できるか」という考えが明確に示されている。

また、鎌倉におけるすべての取り組みには、市場調査から得られた客観的な数値が分析され反映されている。加えて継続的に市場調査を行い、情報収集、分析能力の向上を図り、経験や勘といった感覚に頼りすぎない施策展開に努めている。このことは、掲げた目標に対する結果や効果を事前に予測しやすい環境を生み出し、費用対効果の面において適正な予算配分を可能としている。このように鎌倉市の観光地能力を冷静に判断している点や成果の分析から素早く現状課題に対して修正を加える点などが各方面において相乗効果を生み出し、鎌倉が観光面における強みを継続的に増してきた大きな要因であると考えられる。

このように鎌倉の観光に関わるすべての関係主体に対して徹底した市場調査から得られる情報をもとに鎌倉に求められている事柄の把握を促すと共に、鎌倉が提供できないことには、手を出さない姿勢を明確に示し、共有を図っている。明確な姿勢と信用力の高い情報の活用から、関係主体の取り組みの連携が図られ、鎌倉に施策の一体感を創出しているのである。このことが、目的と満足が一致する結果につながり、より一層、観光客に支持されるのであると考えられる。

調査を通じ大津市の観光政策を立案する際に参考にすべき点と考えるのは、市場調査力の向上、情報の共有と活用力の充実である。観光に関わる関係主体が別々に行っている調査方式を改め、統一した形式による情報調査を行い、分析し結果を共有することである。そのうえで、大津市が観光面において備える

可能性を各主体間で十分議論し、取り組みの基本となる全体目標を明確に示すことが求められる。

「観光客が何を求め」「大津は何が提供できるか」をしっかりと認識したうえで、的確な施策を展開していくことの必要性を強く感じると共に経験や勘に偏重した散発的な取り組みではなく、信用力の高い客観的な情報をもとに継続的に施策展開を行うことが重要と考える。

昨今、時流に右往左往する観光地が多い中、「われのふり見て、我がふり直す」という自己発展・完結型観光を貫く鎌倉の姿勢には共感を抱くものである。情報分析という今と歴史伝統という昔、今昔の混合の精神が『温故知新』の精神がいかに重要であるかということを確認できた調査であったことを述べて終わりとする。