

イ 伊勢原駅観光案内所

評価した人数	11名（産業能率大学10名、当センター職員1名）		
評価実施日	11/10、15、20（2名）、21（3名）、24、25（3名）		
「伊勢原駅観光案内所」へ出向くのは、	<table border="1"><tr><td>初めて（10名）</td><td>3回以上（1名）</td></tr></table>	初めて（10名）	3回以上（1名）
初めて（10名）	3回以上（1名）		

*評価項目中、ゴシック下線付で表記されている回答は複数回答である。

評価項目1 「伊勢原駅観光案内所」が『開設されている場所について

少し適していない（7名）	概ね適している（3名）	不適當（1名）
--------------	-------------	---------

【よかった点】

- ・目に付きやすくよい。

【気になった点】

- ・階段の途中はわかりにくい。
- ・観光客は駅に向かう際は、エスカレーターやエレベーターを使ってしまうので前を通らない。
- ・混雑している際には目に付きづらい。
- ・学生は場所を承知しているが、他から来た人はわからない。
- ・学生は通学時間帯はそのままバス停に向かうため、立ち寄る人は少ない。
- ・看板があったが、なければ目につかない場所では適していない。
- ・立ち止まったり、入る客をあまり見かけない。
- ・あることを知らなかったくらい目立たない。

【提案など】

- ・設置場所は、ドトール、パン屋、果物屋（階段下）の場所がよい。
- ・もう少し目立つ看板をつける。
- ・駅改札の前の広場でもアピールする。

評価項目2 伊勢原駅観光案内所の情報提供について

【よかった点】

- ・必要な情報が多くあり、伊勢原全体の様々な魅力について書かれているのはよい。
- ・パンフレット・ガイド等が多い。場所も入り口から、すぐ見える場所に置かれている。
- ・幅広い分野でよくまとめられている。
- ・バス時刻表も、バス停に並ぶ前に確認できるのでよい。

【気になった点】

- ・パンフレットが多くあるのはよいが、どれを持っていけばよいかわからない。
- ・外国人観光客を見込んでいるのであれば、言語対応は大きな課題である。
- ・学生には情報提供、おもてなしするような雰囲気はなかった。

【提案など】

- ・パンフレットにPOPを付けて、用途を示す。
- ・パートタイムの外国語対応のできる人材の登用。

評価項目3 観光土産品等の販売について

【よかった点】

- ・細かく綺麗で、見やすい陳列であった。
- ・お土産にできそうな食品が多い。
- ・大山こまなど、名物やお土産が豊富な種類で並んでいた。小さいスペースながら商品を選択できる。
- ・観光土産を買い忘れた人が来るのもよい。

【気になった点】

- ・クルリンの印象が強いため、他の土産が相対的に地味に見えてしまう。
- ・「とろけるプリン」の宣伝がどこことなく地味であった。
- ・品揃えが薄い気がした。
- ・掲示されている広告、雑誌の文字がかすれていた。

【提案など】

- ・全体的に品物が見えるような売り場作りが必要である。
- ・豊富な品揃えのほか、季節やニーズに合わせて棚替えする売り場があつてよい。
- ・もっとPOPを設置して商品アピールをする。
- ・比較的売れている商品や売り出したい商品は、見やすい位置に置く。
- ・大山での販売商品と区別するため、「ここでしか買えない」と明示すればアピールになる。
- ・売れ筋ランキング付けて並べる。

評価項目4 キャラクターグッズの販売について

【よかった点】

- ・グッズ全体はかなり充実している。
- ・クルリンはインパクトがあった。
- ・女性、子連れに受けがよい。伊勢原観光のよい思い出になる。
- ・クルリンは見た目も可愛いので、観光案内所が華やかに見えた。
- ・クルリンは魅力的であり、今後のプロモーション次第では伊勢原の観光活性化に役立つ。
- ・キーホルダーなど可愛かった。

【気になった点】

- ・クルリンは知っている人には受けるが、知らない人には受けない気がする。
- ・シールや缶バッチを持っている人を最近見かけるので需要はあるようだ。

【提案など】

- ・クルリンはインパクトが強いので、販売品以外に入り口にもっと見やすく置く。
- ・クルリンがどんなキャラクターかがわかるPOPがあるとよい。
- ・クルリンがご当地キャラで上位に入ったのもっと取り上げる。
- ・普段の生活に役立ちそうなものでキャラクターグッズをつくる。

評価項目5 伊勢原市発行の文化財や大山に関連する図書の販売について

【よかった点】

- ・大山登山前後に、大山の知識を深められるのはよい。

- ・歴史に興味のある人はよい。

【気になった点】

- ・需要があるのかわからない。
- ・置き場が地味である。カウンターのすぐ近くではあるが、置かれ方が販売物とは見えない。
- ・大抵の観光客からすれば、図書よりも無料のパンフレット一枚で済んでしまう。
- ・若い人の多くは、ネットで情報を集める。特に、歴史に関する文献はほとんど読まない。
- ・登山帰りの観光客は疲れて読む余裕があるのかと思った。

【提案など】

- ・パンフレットやチラシに目がいくので図書を見てもらうには工夫が必要である。
- ・内容がわかる説明書きがあるとよい。
- ・歴史に興味のない人向けに無料の簡単な冊子をつくる。パワースポットに興味のある人が多いので、月刊雑誌として販売する。

評価項目6 「伊勢原駅観光案内所」で魅力的だと思ったものについて

【よかった点】

- ・無料の資料や情報提供してもらえる観光案内所は観光客の味方である。
- ・小さい場所だが、情報量は、とても多く、観光出発前に立ち寄る分には申し分ない。また、店員の方と大山について話ができたりして、日本人観光客には必要十分な情報量で、自分自身、勉強になった。
- ・チラシやパンフレットは内容、地図も見やすい。
- ・クルリンのグッズ。ご当地キャラクター・ゆるキャラは今、ブームなのでよい。
- ・堂々とクルリンが置かれているところは好感が持てる。
- ・ゆるキャラのグッズと他のお土産を分けて置いてあり、ゆるキャラに興味のない人は店の奥に行けば、じっくりお土産が見られる。
- ・ガラスケースに入った様々な展示品があり、伊勢原の歴史を感じた。
- ・無料冊子がいくつかあり、バスやケーブル待ち時間の暇つぶしになる。

【提案など】

- ・観光案内所の方が多くの情報を持ってくれるとよい。

評価項目7 「伊勢原駅観光案内所」の改善点について

- ・土産物を販売しているとは見えず、入りづらい雰囲気があるため、明るく入りやすいようにする。
- ・キャラクターグッズを入り口に置くなどして、入り口をもっと開放的にする。
- ・場所の変更は難しいと思うが、商品を多めに置き、外から「お土産を売っている」ことがわかるとよい。
- ・情報だけでなく体験を提供できるようなコンテンツを生み出す。そこに行くだけで楽しめてしまう気持ちにさせる施設づくりをする。

【提案など】

- ・観光出発前の観光客に強化した案内をする。
- ・照明が少し暗いので明るくしてほしい。

評価項目 8 「伊勢原駅観光案内所」を外国人観光客に利用していただくために必要なことについて

- ・ 英語表記のチラシ、案内を置く。
- ・ 外国語の話せる人材を配置する。
- ・ 「Welcome to Isehara」と入り口に書いて認知を図る。
- ・ 多言語対応と IT 化を進める。
- ・ SNS で今以上に PR していく。
- ・ 吊るしたり、掲示してあるクルリンに英語の吹き出しを付ける。
- ・ 入り口に等身大のクルリンの撮影スポットを設置する。
- ・ 「日本での思い出」となるお土産品を全面的に押し出す。
- ・ 海外向け旅行案内等に掲載して認知を図る。

自由意見

- ・ 駅やバス停に観光案内所への案内を工夫する。例えば、駅改札の出た所や大山帰りのバス停に看板を設置する。
- ・ 紅葉シーズンには、観光案内所の前に行列ができるが、暖かいものを配る・売る。また、待ち時間の情報を提供する。
- ・ 都内や横浜駅などで、特設コーナーや出店を出す。
- ・ 月 1 回、景品等を用意してイベントを行う。
- ・ 観光客に対する自然災害発生時のサポートも必要である。
- ・ よい位置に開設されているが入りにくいので、もっと上手く活用できないか検討する。

特記事項（特に気がついた点）

- ・ 案内所の方の対応が、非常に丁寧であった。
- ・ 来所者は若い人が少ないと感じた。
- ・ 観光案内所の開閉店がわかりづらい時がある。