

「おもてなし」の発想に転換しよう

久保田 尚*

TDMの考え方が約10年前にわが国に紹介されて以来、観光地や都心部の交通混雑を緩和する対策として期待され、各地で実験的取り組み等が行われてきたが、本格実施に至った例はきわめて限られる。そこに欠けているのはわが国の「おもてなし」の発想であるという立場から、TDMに代わってTDC(Transportation Demand Omotenashi)を提唱した。その例として、駐車場予約システムを取り上げ、白川郷と湯布院での実験例を紹介した。

Let's Change Our Way of Thinking in Coping with Traffic Congestion : from Management to "Omotenashi"

Hisashi KUBOTA*

The idea of TDM has been expected to cope with traffic congestion problems in tourist areas and shopping areas since it has introduced in Japan about ten years ago. However, the number of succeeded projects is quite limited although a lot of trials including social experiments have been examined. To achieve a breakthrough on this issue, the author proposed to introduce the idea of "Omotenashi", Japanese native style of hospitality. Parking reservation system is introduced as an example of TDO (Transportation Demand Omotenashi) by introducing the experimental projects of Shirakawago and Yufuin.

1. ハレの日の交通問題

「せっかく避暑地に遊びに行ったのに、高速道路を下りたとたん大渋滞に巻き込まれ、目的地に着いたのはそれから3時間後だった」、「日曜日に家族で駅前のデパートに車で出かけたが、駐車場待ちの行列に30分も並ばなければならなかった」、「サッカーワールドカップのチケットを苦労して手に入れたのに、道路と駐車場が大混雑していて、席に着いたのは前半30分過ぎだった」……

われわれは、日常の中でこうした経験を少なからず持っている。平日の日常的な混雑問題に比べて、

休日やイベント時といったいわば「ハレの日」の交通問題への対応策を考える上で、それが非日常的すなわち稀な現象であることがネックとなることが多かった。稀な日にあわせて道路や駐車場などを整備することが、費用効果の面から支持されないことが多いためである。

したがって、施設整備よりも需要コントロールに主眼を置くTDM(Transportation Demand Management)が約10年ほど前にわが国に紹介されたとき、この種の問題の解決策として、非常に魅力的なものとして受け取られたのは自然なことである。

それ以来、観光地や都心部の交通改善策として、全国各地でTDMの取り組みが本格化し、社会実験などが多く行われてきた。TDMの概念がもたらされ、さまざまな形で事業メニューが整ってきたことにより、パークアンドライド、トランジットモール、

* 埼玉大学大学院理工学研究科教授
Professor, Graduate School of Science and Engineering,
Saitama University
原稿受理 2006年11月20日

ロードプライシングなど、それまで海外の事例や文献でしか知らなかった施策がわが国の都市で具体的に検討され、その一部は実験までこぎつけた。その功績はたいへん大きい。

ただ、残念ながら、多大の努力と時間を費やししながら、施策が実現に至った例は非常に限られている。

その理由は、さまざまあるだろう。

しばしば指摘されるのが、「商店主は、自分の店の前まで車が来られないと、商売に影響すると思いついでいる」というものである。地域全体のプラスよりも、まず自分の店の売り上げを優先するのは、商業者としてはやむを得ないのかもしれない。ただ、長い目で見た時には、歩行環境を魅力的にするほうが、結局は店の売り上げにもつながるのかもしれない。現に、欧州の多くの都市では、そのことを確認しながら都心部のモール化が進められているではないか。わが国ではどうしてそこが突破できないのだろう……。都心部などでの自動車のコントロールを提案している人の多くが感じていることである。これについては、これも多くの人が思っているように、他地域がうらやむような成功例を早く作り出すしか手はないのかもしれない。あるいは、モビリティ・マネジメントで採用されているコミュニケーション技法を活用すれば、長期的視野に立っての判断を商業者などにして頂けるかもしれない。この点については、モビリティ・マネジメントの今後の展開に強く期待している。

そのほかにも、費用負担の問題、官民・あるいは官官の間での役割分担の問題など、さまざまな課題があるに違いない。

そうした課題の中で、ここ数年私自身が拭い去ることができない疑問がある。それは、そもそもTDMは、この問題に適した施策なのか、という疑問である。

2. 「おもてなし」の発想に転換しよう

TDMが画期的だったのは、交通の円滑化という目標に対して、施設整備によるのではなく、交通需要のマネジメント、すなわち移動者の時刻、手段、経路などの変更を促すことによって目標を達成しようとしたことである。円滑化という目標を達成するための、いわば手段の大変革であったといえる。

問題は、ハレの日の交通計画の第一の目標が、「交通の円滑化」で本当によいのか、ということである。

ハレの日に混雑する理由は、特定の日時あるいは場所に需要が集中することである。したがって、この問題を解決し、「交通の円滑化」を図るためには、その日時や場所への集中を回避すればよいことになる。

そして、TDMの発想はそこまでである。

円滑化が実現すればよいのであれば、特定の日時や場所の集中ひいては混雑が回避できればそれで目標は達成されたことになる。その時、その場所に行きたかった需要（というより、その地域にとっては本当は「お客様」）がどうなるか、については施策の視野には入っていない。ピーク時の需要を非ピーク時にまわそうという時に使われる「ピークカット」という言葉が象徴的である。そこには、「カット」の対象が「お客様」であるという発想が完全に欠落している。

各地でのTDM導入をめぐる議論を見ていると、どうやら、このあたりに躓きの根があるように思えてならない。

カットされた「お客様」がどうなるかを示せないのだとすると、観光や商業に携わる人たちが、「TDMはお客を減らす」と思いつむのも仕方がないことである。

通勤交通であれば、多少不便になっても、勤め人としては何がなんでも会社にたどり着かなければならない。車で行けなければ電車で行くだろう。ところが、観光や買い物の場合、アクセスの抵抗値が高くなると、人々はすぐに別のところに行ってしまう。少なくとも、観光業者や商業者はそのように信じている。

実はすでに、各地の現場はこのことになんとなく気づき始めている。そこで、自らの取り組みを「交通まちづくり」と称したり、「街の活性化」を目標にすえたりして、来街者を増やしつつ混雑を緩和するための取り組みが着実に増えつつある。

ただ、TDMに代わる施策の体系が確立されていないため、施策の目的と手法のずれを根本的には解消できずにいるのが現在の状況である。

ハレの日の交通計画の目標は、来訪者個々の満足度を最大化すること、ではないかと思う。来訪先だけでなく、家を出てから帰るまでの移動全体を捉えて満足感を最大にできればなおよいだろう。渋滞の緩和や交通の円滑化、といったシステム側からの視点ではなく、個々の移動者の視点から、ストレスなく移動および滞在できることを目標とするのである。

この点は、Managementの対象を、マスとしてのDemandから、個々のMobilityに視点を移そうというモビリティ・マネジメントと同じ立場に立つものかもしれない。

ただ、あえて言わせていただくと、Managementという言葉がどうしても引っかかる。たんなる言葉だけの問題なのかもしれないが、「お客様」をManageする、という発想は、ハレの日の交通計画とはやはり相容れないものがあると思う。せっかく来訪してくれた「お客様」は、Manageの対象ではないだろう。お客様は、本来おもてなしするものである……。

というわけで、唐突ではあるが、TDMに代えて、「TDO」という言葉でハレの日の交通施策を呼んでみることにした。Transportation Demand Omotenashiの略である¹⁾。なにもわざわざOmotenashiなどという日本語を使う必要はないのかもしれない。ただ、例えば、Hospitalityという言葉は、giveやofferという動詞を使うようである。I offer my hospitality to you. という表現は、日本語の「おもてなしさせていただく」という言葉とは、私は英語が不得手で確かなことはわからないが、ずいぶん遠いように思われる。おもてなしというのは、茶道に



Fig. 1 人と車が錯綜する白川郷世界遺産地区



Fig. 2 白川郷駐車場の待ち行列

詳しい方にうかがったところ、百パーセント相手の立場に立ち、くつろぎ、楽しんでいただくことに徹底することだそうである。まさにその趣旨を生かすために、あえてOmotenashiと表記することにしたわけである。

さて、Transportation Demand Omotenashiの内容である。TDMに代わって観光地や都心部の交通施策を担おうという意気込みなのだから、本来は、哲学や方法論をきちんと備えていなければ叱られてしまうのであるが、残念ながらまだまだその域には達していない。

ただ言えるのは、施策の目標が、来訪者個々の満足度を最大化する、ということである。したがって、評価に用いるのは、渋滞長や混雑度といった、現象を客観的に捉える指標ではなく、満足度といった主観的な指標が最も重要になるだろう。

3. 駐車場予約システムの可能性

TDOに含まれる具体的な手法もこれから開発していかねばならないが、ここで一つだけ有望な手法を紹介しよう。駐車場予約システムである。

駐車場を含む予約制は、まさに「ピークカット」対策として、TDMの施策メニューにすでに入っている。適用実績も少なくなく、空港の駐車場などで各地に事例が豊富にあるし、2006年のトリノオリンピックでも、山岳エリアの競技場で、全面的に駐車場予約システムが採用された。

ピークに駐車需要が集中することは避けられないが、たんにピークを「カット」するだけの発想ではなく、ピーク時に予約できず、その前後の時間帯に予約せざるを得なかった来訪者に、別の形で楽しみを提供する。いわば、「お時間まで別室でおくつろぎいただく」というのが、TDOの発想である。

事例を二つ紹介しよう。

3-1 白川郷駐車場予約システム実験

合掌造りで有名な白川郷は、1995年に世界文化遺産に登録されてから観光地としての著名度が格段に上がり、観光客数も急増した。また、少なくともわが国の世界文化遺産では例外的なこととして、世界遺産地区の中に公営・民営の駐車場が存在し、観光車両の多くが内部を通行することから、休日になると、人と車の錯綜が非常に深刻な状況となっている (Fig.1、2)。

ユネスコは、アジアの世界遺産一般に対して Over Useを警告しており、白川郷の問題もその一

Table 1 4種類のアクセス手段ごとの利用理由⁵⁾

駐車場予約システム (n=326)

選択理由	回答数
観光中心部に近いところに駐車したかったから	186 (57%)
係員に案内されてなんとなく	101 (31%)
田園地区の無料駐車場は中心部から離れていたから	27 (8%)
駐車場代は気にならなかったから	26 (8%)
駐車場予約システムに興味があったから	23 (7%)

パークアンドバスライド (n=307)

選択理由	回答数
中心部の交通渋滞や混雑に巻き込まれたいかなかったから	204 (66%)
シャトルバスが中心部に近いところに行くから	90 (29%)
駐車場を予約するのが面倒だったから	67 (22%)
係員に案内されてなんとなく	62 (20%)
シャトルバスへの乗換えが便利だったから	46 (15%)

少し離れた地区に無料駐車場を用意して、そこから徒歩または自転車で観光中心地区に向かう。

白川郷に比べてかなり複雑なシステムとなったため、実験初日には混乱も見られたが、スタッフも徐々に慣れ、「歩いて楽しめる観光地を目指す」という当初の目的を達成することができた。4種類のアクセス手段の利用者にその理由を尋ねた結果、それぞれかなり明確な理由で選択されていることがわかった (Table 1)。

すなわち、パークアンド利用者は中心部での混雑を回避したい人が、田園地区無料駐車場は、利用料金を節約したい人が選択している。一方、駐車場予約システムは、多少の混雑があったとしても、中心部まで車で乗り入れられることを重視する人が選択していた。高齢者など、歩行や乗換えが困難な人を伴う場合に特に利用が顕著であった。

このように、さまざまなニーズに対応するための選択肢の一つとしても、中心部近くの駐車場を予約制にすることの意義が見出されたわけである。

なお、Omotenashiという言葉は、この湯布院での実験に由来している。このシステムが、湯布院が従来から標榜している「おもてなしの心」に合致しているという言葉、町の担当責任者の方から頂いたことが忘れられなかったためである。

4. おわりに

文中でも述べたように、移動者個々のモビリティに着目し、それぞれのいわば幸福を最大化しようと

田園無料駐車場 (n=311)

選択理由	回答数
駐車場代が無料だったから	148 (48%)
係員に案内されてなんとなく	128 (41%)
中心部の交通渋滞や混雑に巻き込まれたいかなかったから	69 (22%)
駐車場を予約するのが面倒だったから	38 (12%)
他の三つのメニューを知らなかった	38 (12%)

パークアンドレールライド (n=132)

選択理由	回答数
トロッコ列車に乗りたかったから	104 (79%)
中心部の交通渋滞や混雑に巻き込まれたいかなかったから	53 (40%)
駐車場を予約するのが面倒だったから	16 (12%)
係員に案内されてなんとなく	14 (11%)
南由布駅の近くに観光施設があったから	9 (7%)

する点で、TDOの発想はモビリティ・マネジメントと同じ視線や目標を持つものだと思う。

その目標に向けて、多様なアプローチや手法を駆使し、組み合わせながら、わが国の交通システムが少しでも改善されることを切に期待しておきたい。

参考文献

- 1) 久保田尚、植村敬之、古城雅史、坂本邦宏「TDO (Transportation Demand Omotenashi) の提案と一考察～管理からおもてなしへ～」『土木計画学研究・論文集』No. 23, pp. 711-716, 2006年
- 2) 久保田尚、竹内伝史、谷口尚、吉木務「世界遺産・白川郷の交通マネジメント実験」『第22回交通工学研究発表会論文集』pp. 225-228, 2002年
- 3) 新谷洋二編著『歴史を未来につなぐ まちづくり・みちづくり』学芸出版社、2006年
- 4) Ei Chaw Khin, SAKAMOTO K., KUBOTA H. and Yoshida Y.: Analysis on the Drivers' Response Behavior of Parking Reservation System Proposed in World Heritage Shirakawago, Proceeding paper of 5th EASTS (the Eastern Asia Society for Transportation Studies), vol. 4, pp. 484-498, 2003
- 5) 山本裕一郎、吉田豊、坂本邦宏、久保田尚「観光地のパッケージ型TDMにおける駐車場予約システムの導入効果」『第28回土木計画学研究発表会講演集』CD-ROM、2003年