

# 世界の人々の夢と憧れの街へ

## 東京都・銀座の取り組み

一般社団法人銀座通連合会・全銀座会・銀座街づくり会議・銀座デザイン協議会

事務局長 竹沢 えり子

### 昔も今も シヨッピングの街

昭和7年文部省制作『東京の四季』というフィルムを見る機会を得た。隅田川の川開きと花火、上野駅、飛鳥山の桜、堀切菖蒲園、相撲と東京各地の四季が描かれる中で、「歳末大売り出し」の舞台は銀座。セールの看板と歳末の買い物に慌ただしく急ぐ人々の足元が、師走の東京風物詩として描かれている。

2013年9月、五輪招致が決定して以来、訪日外国人は急激に増加した。周知のとおり国は、訪日外国人旅行者数の目標を2020年には4000万人、2030年には6000万人としているが、おそらくそれ以前に達成す

るだろうと言われている。平成29年東

京都データによれば、訪日外国人が都内で訪れる場所の1位が新宿・大久保で56・0%、2位が銀座で49・7%。つまり、東京都を訪れた外国人観光客の半数は、銀座に来ているのである(図1)。そして「二番期待していた場所」二番満足した場所」のいずれも、1位は銀座。行った行動は「シヨッピング」。昔も今も、銀座は買い物の街、商売の街である(写真1)。

今、銀座通りで聞こえてくるのは右も左も外国語。中国語・英語はもちろんのこと、時には全く知らない言語が飛び交っている。観光客ばかりではない。レストランに入れば、左右のテーブルで外国人ビジネスマンがランチを取っている姿を見かける。従業員にも

外国人が増えた。

百貨店業界では、訪日客の免税売り上げシェアが20%を超える百貨店は全国200を超える店舗のうち3店舗しかなく、そのうち2店は銀座の店だという。

訪日外国人旅行者数は2014年の887万人に対して2015年は1189万人と一気に増加し、2017年には1377万人となった(東京都観光客数等実態調査(東京都)より)。

中央区の延べ宿泊客数も、2015年の106万人泊から2016年は115万人泊となっている(宿泊旅行統計(観光庁)(注1)より)。

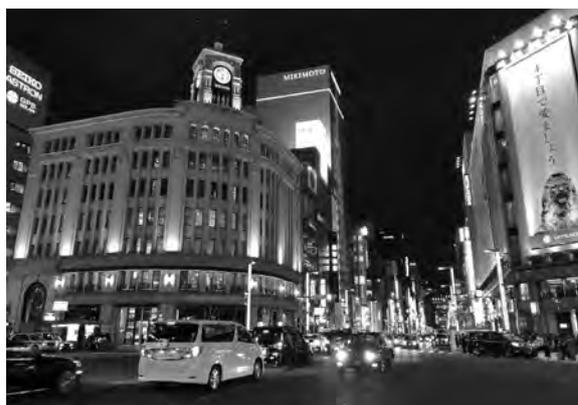
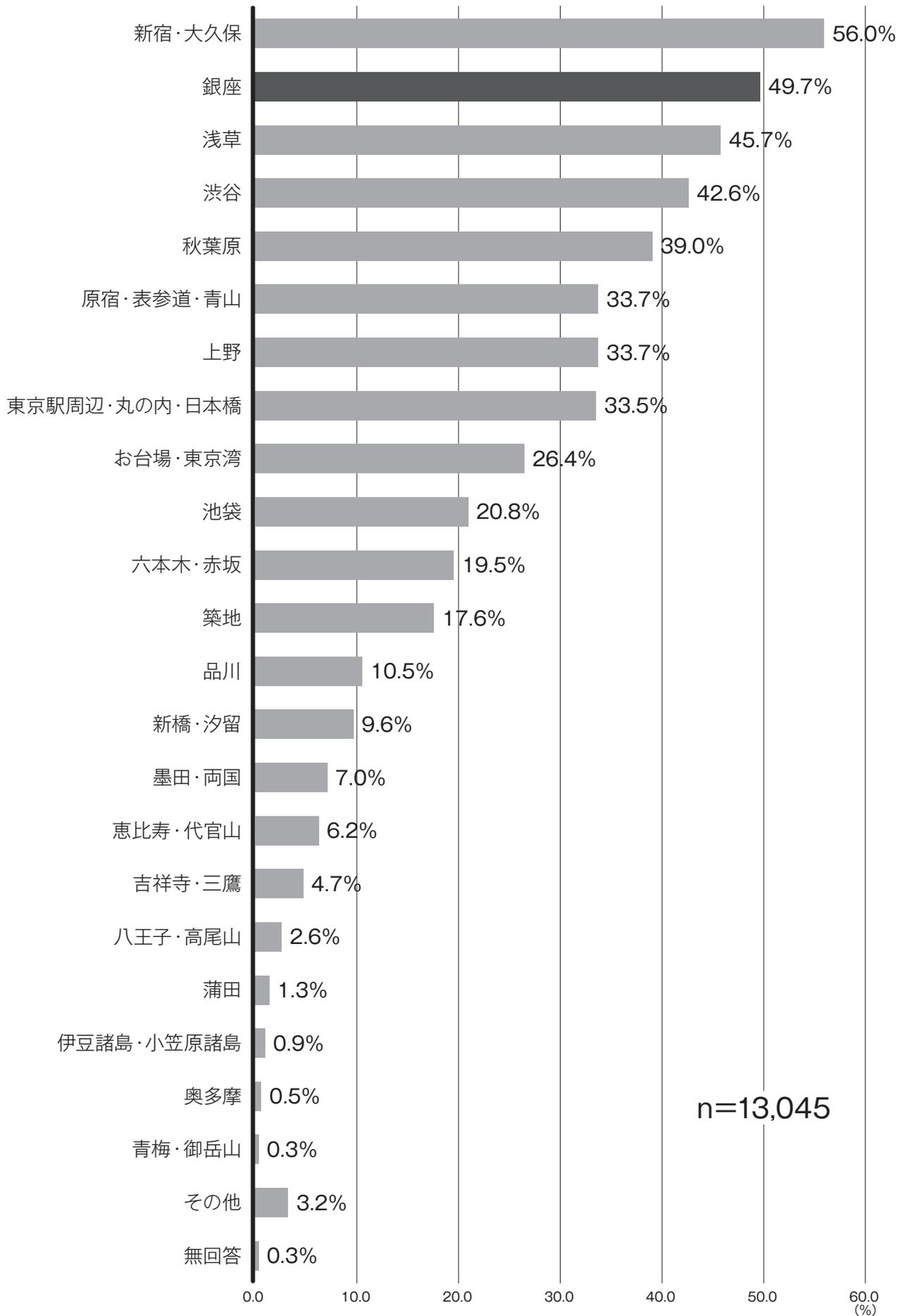


写真1 銀座4丁目交差点の風景

### マナー違反から、 お互いの理解へ

インバウンドが増え始めた当初は、眉をひそめたくなるようなマナー違反も多々見受けられ、このままでは銀座の街全体が荒れてしまうのではないかと、日本人顧客が銀座から離れていってしまうのではないかと、という懸念が広がった。そこで東京オリンピック・パラリンピックに対応するために立ち上げられた、全銀座会G2020プロジェクト(注2)では、2015年4月、会員店舗を対象に「外国人旅行

図1 訪都外国人旅行者の訪問した場所 (2017年)



出典：東京都「平成29年 国別外国人旅行者行動特性調査」

客への対応に関するアンケート」とヒアリングを実施した。その結果を踏まえて話し合い、ただ一方的に禁止したり「やめてください」というのではなく、銀座はどういう街なのか、どんなふうはこの街を楽しんでもらいたいかを理解してもらうこと、日常のちょっとした文化の違いを説明し、「こうしたほうがお互いに気持ちがいいですよ」「スマートですよ」という伝えかたをしようにという結論に達した。そこで同じ銀座の仲間である会社に協力してもらい、アジア圏で人気のある「ちびまる子ちゃん」にメインキャラクターとして登場してもらって、簡体字・英語、繁体字・英語の2種類からなる銀座ガイドブックを制作した(写真2)。さくらももこさんには、このガイドブックのためにオリジナル画も描いていただくことができ、内容としては、銀座マップ、ショッピングやレストランでのマナー、夜の銀座の楽しみ方、地震発生時の行動、近隣地区への移動方法などを掲載した。百貨店や店舗をはじめ、成田空港、羽田空港、リムジンバス等に配布して、銀座を訪れる以前に手にしてもらえる工夫をした。

同時に、店頭のご案内ツールとして

使っていた大きくステッカーも制作した。「喫煙NG」「店内の食べ歩き禁止」「土足厳禁」「お話は小さな声で」など十種類である。店内に掲示したり、お店で困りごとが起きた時に、人前で面と向かって注意するのではなく、さりげなくステッカーを示す、という使い方をしてもらっている。

また、全銀座会では、銀座の店舗で働く従業員向けに、国による文化・習慣の違いを理解して、訪日外国人をどのようにご案内、お迎えしていくべきかをまとめた「ホスピタリティーガイド」(PDF版・Web配信)も制作した。その後、爆買のような現象も減り、あからさまなマナー違反は激減した。観光客も団体客だけでなく家族連れ、友人グループ、個人と多様化し、事前には様々な情報を手に入れ、免税で買



写真2 訪日観光客向けガイドブック

物ができる場所、安く買える場所などを熟知している。同じ化粧品を購入するにしても、カウンスリング目的など、個別対応を求める客が増えているという。

受け入れる側も、国内外の文化や習慣がぶつかって互いに不快にならないようにカウンターを分けて別々に買い物できるようにするなど、事前に工夫する余裕が出来てきている。現場の困りごとがあれば、すぐに従業員同士で情報共有して話し合い、対応を検討するといった経験が積み重ねられているようだ。ある店舗では持ち込まれたゴミは先に受け取ってしまう等、お客様の要望を先回りする工夫をしているがそれも経験から積み重ねられてきたことと言える。

ある百貨店では、全銀座会としての動きも踏まえ、「なぜ、こういうことをするのだろう。ただ禁止するのではなく、または諦めてしまうのでもなく、文化や背景を知って、その上できちんと言わなければ伝わらない」ということを社内でも議論し、独自のピクトグラムを作り、お客様に提示しているという。

日本人客からのクレームがゼロに

なったわけではない。しかし、日本人客も、そして店も街の人々も、多くの外国人が街を闊歩する姿、異文化を背景に持つ人たちが日常生活に登場することにより「慣れてきた」のだと思う。観光バスで乗り付ける団体客ばかりでなく、アジア圏の個人客、欧米人客が日常風景の一部である姿も増えてきた。世界の主要都市に行けば、様々な人種が溢れている。これまで日本人しかない、あるいは意味はいびつであったかもしれない社会であった東京も、ようやく世界の主要都市と同じようになった、と捉えることもできる。

## インバウンドを迎える 交通システム課題

街全体としての最大の困りごと  
は、観光バスの駐車問題である。  
2017年に開業したギンザシックス  
(写真3)は、地域貢献の一つとして、  
観光バス乗降所を設けた。それにもか  
かわらず、銀座通りに停車をして客を降  
ろし、一定時間後に戻ってきて客を待つ  
観光バスは後を絶たない。ひどい時は  
二重停車して銀座通りが渋滞し、晴海  
通りから右左折できずに交差点を塞ぐ



写真3 観光バスで渋滞する銀座通りの様子

ことすらある。年2回ほど、国土交通省、東京都、中央区、警察、そして町会・通り会で協力し、やってくるバスの運転手にチラシを配布している。バスから降りた団体客が、花壇を踏み荒らしたり歩道をふさいだりすることも大きな問題である。しかしながら本来は旅行会社を取り組まなければ解決しない問題であり、さらにいえば周辺に駐車場が整備されていないために起こる問題である。客を待つ間、運転手は周回し続けざるをえず、休憩することもトイレに行くこともできない、そのうえ街の人からは注意される、という目に

あつていて気の毒ですらある。さらに無駄な周回は交通量をいたずらに増やすことになり、CO2排出という面からも問題だろう。

インバウンドを迎える都市交通システムのありかた全体として、検討されるべき課題であると感じている。

## 日本から、世界の銀座へ

ある百貨店担当者は、「来店する観光客は、ショッピング体験の価値を求めに銀座に来る。この価値は、商業の街・銀座が築いてきた宝だと思う。我が今のシェアを維持するためには、何よりも銀座という街の価値を維持することが大事だと思っている」と強調する。だからこそ、銀座の街の魅力を落とさない努力を街全体でやってきたのだし、自分たちもそのつもりで協力しているのだという。

銀座は、明治5年に煉瓦街が建設され、これまで日本人が見たこともない西欧風の街並みに、全国から進取の気性に富む商人たちがやってきて次々と出店し、西洋の珍しい商品を扱って文化・情報の発信地となり、明治の終わりごろまでには日本全国の憧れの街と

しての地位を確立していった。「いつかは銀座で買い物をしてみたい」「特別な日は銀座で過ごしたい」「いつかは銀座に店を出したい」。日本人の夢と憧れを集めてきた街、それが銀座である。

それが今、国内から世界の人たちへと広がった、その変化の只中にいるのだ、と銀座は受け止めている。さまざまな課題があるとしても、おそらくそれは変化の一部なのだ。世界中の人々が「いつかは銀座で買い物したい」と憧れ、一度訪れてくださった方には「もう一度来て、もっと深いところを知り、銀座ツウと呼ばれるようになりたい（それがステイタス）」と思っていただけのような街になりたい。それが銀座の思いである。

(たけざわ えりこ)



竹沢 えり子 (たけざわ えりこ)

一般社団法人銀座通連合会・全銀座会・銀座街づくり会議・銀座デザイン協議会事務局長

東京生まれ。慶應義塾大学文学部卒業。出版社勤務、企画会社経営を経て、1992年頃より銀座のまちづくりに関わる。2011年、東京工業大学大学院社会理工学研究科博士課程修了。博士(工学)。銀座のまちづくりをテーマとした博士論文にて日本都市計画学会論文奨励賞を受賞。著書に『銀座にはなぜ超高層ビルがないのか』(平凡社新書、2013)、共著に『銀座 街の物語』(河出書房新社、2006)、『地域と大学の共創まちづくり』(学芸出版社、2008)など。

(注1)「宿泊旅行統計調査報告書」(国土交通省観光庁より(公財)日本交通公社調べ)。  
(中央区の年間の延べ外国人宿泊者数は、2015年1〜3月は、四半期別報告書より、2015年4月以降は、月別報告書で公表されている数字(未回収分を推計したものはなし)を足し上げたもの)。

(注2) 全銀座会は、東京都中央区銀座の全エリアを網羅する自治末端組織である「町会、地域振興商店街組織である「通り会」、業種業態組合ほかにより構成される組織。銀座の街の全体方針を意思決定する組織で、2001年10月に設立(前身の「銀座連絡会」を発展的に改組)。全銀座会G2020プロジェクトは、銀座の課題や変化に対応し、全銀座会の各団体、各店舗の企業が連携をとりあいながらオリンピック・パラリンピック対応に街全体として取り組むため、2014年に設立。G2020は、2020年をきっかけとして銀座という街の価値を向上させ、長期的に銀座のブランド力を維持することを目的としている。

# 「銀座ならではの体験」から考える ～望ましい宿泊施設とは～

観光地域研究部 主任研究員 後藤 健太郎

近年、訪日観光客の急増等により、来訪者の受入環境の確保などが求められており、銀座地区において適切にホテル計画を誘導していく必要が発生。

そこで、東京都中央区は、2017年9月1日に銀座地区の地区計画を変更し、ゆとりある滞在空間を備え、銀座の地域特性および賑わいと調和するホテル計画を誘導するため、建築物などの用途の制限において宿泊の用に供する建築物について客室規模や交流機能に係る規定を新たに定めた(下表)。そこに至る経緯は次の通りである。

2015年に銀座でカプセルホテルが開業することを把握し、カプセルホテルが「銀座ならではの体験」に繋がる宿泊施設なのかが大きく議論された。「銀座は低価格をアピールするのではなく、他にはない価値やよりよいサービスを提供したい、銀座の近隣にあるなら銀座には必要ないのではないか(注1)など、さまざまな意見が出されたという。全銀座会では、2015年1月に、カプセルホテルなどの、簡易に低価格で宿泊できる施設を含む簡易宿所は銀座には必要ないという結論に至り、中央区と検討を開始。そして、今回の地区計画の変更となった。

同取り組みから学ぶポイントとしては、「銀座では、来街者には上質でラグジュアリー、豊かで落ち着いた空間と時間を安心して楽しんでいただきたい(注1)という考えのもと、銀座にどのような宿泊施設が望ましいのか、を「銀座ならではの体験」という観点で議論をし

ていること。そして、環境が変化する中で、その時々の問題を自ら扱い議論し、街の“意志”を行動に移していくための組織と仕組み、官民の関係性などを時間をかけて作り上げてきたことが挙げられるだろう。

中央区と銀座では、その後も地域関係者と課題や意識共有の機会を持ち、協議型で議論を重ねている(注2)。現在中央区では、2019年7月に「一定規模以上の客室や、まちににぎわいをもたらす施設を設けた良質なホテル計画について、容積率を緩和します(注3)」という内容を盛り込んだ地区計画の変更を予定している。

社会情勢や時代の流れが変化の中で、一度に全てを解決することは非常に難しい。どう柔軟に対応していくか、そして、継続的に活動を続けていけるかも今後の鍵となってくるだろう。引き続き、銀座のまちづくりに学んでいきたい。

(注1) 銀座街づくり会議「NEWS LETTER 2015/12/25 Vol.93 簡易宿所(カプセルホテル等)規制に向けて、2016年度早々に手続き開始、地区計画策定へ」  
(<http://www.ginza-machidukuri.jp/activity/pdf/NL93.pdf>)

(注2) 銀座街づくり会議「NEWS LETTER 2018/12/07 Vol.108 これからの銀座をどうしていきたいか? 銀座の将来像と地区計画「銀座ルール」変更について」  
(<http://www.ginza-machidukuri.jp/activity/pdf/NL108.pdf>)

(注3) 中央区HP「地区計画等の変更について(平成30年11月)」  
([http://www.city.chuo.lg.jp/kankyo/keikaku/tikukeikaku\\_kinoukousinngata/tikukeikaku\\_oshirase.html](http://www.city.chuo.lg.jp/kankyo/keikaku/tikukeikaku_kinoukousinngata/tikukeikaku_oshirase.html))

## 表 地区計画の変更内容

宿泊の用に供する建築物について、次に掲げる建築物は建築してはならない。

①一宿泊室の床面積が次に掲げる数値未満の建築物。

- ア) 一宿泊室の定員が1人の場合、9㎡。
- イ) 一宿泊室の定員が2人の場合、13㎡。
- ウ) 一宿泊室の定員が3人以上の場合、次の算定式により求められる数値とする。  
$$X = 5.5(n - 1) + 9$$
$$X : \text{一宿泊室の床面積(㎡)} \quad n : \text{一宿泊室の定員(人)}$$

②フロントの前面に配置するロビー等(ロビー及びロビーと一体的に整備する応接室、談話室等の施設。)が次のいずれかに該当する建築物。

ただし、ロビー等の位置は周辺環境との調和等に配慮した計画でやむを得ないものはこの限りでない。

- ア) 当該面積(㎡)が宿泊室の定員の合計に0.4を乗じた数値未満の建築物。
- イ) 当該位置が1階以外又は道路に面しない建築物

出典：中央区HP「地区計画の変更について(銀座地区)9月1日」  
(<http://www.city.chuo.lg.jp/kusei/kohokotyo/press/puresuheisei29/20170901press.html>)