

新・新潟駅観光案内センター(仮称)整備事業基本計画

2021年12月

新潟市 観光・国際交流部 観光政策課
株式会社ジェイアール東日本企画 新潟支店

目 次

基本計画の位置付けと策定経過	1
位置図（平面図）	2
新潟駅来訪者からの見え方	4
現状と課題（1）本市の観光動態	5
現状と課題（2）現・新潟駅万代口観光案内センター対応状況	6
新・新潟駅観光案内センター 「4つの視点」～関係者からの意見・要望～	8
新・新潟駅観光案内センター コンセプト案	9
新・新潟駅観光案内センター 付帯機能の考え方	10

基本計画(案)の位置付けと策定経過

令和6年（2024年）1月の本格開業に向け工事が進められているJR新潟駅。現在万代口に設置されている観光案内所（新潟駅万代口観光案内センター）も、新たな新潟駅の内部、なかでも人通りの多いメインストリートに面したまさに“新潟の玄関”と呼べる場所に移転します。本基本計画（案）は、その具体的な設計に入る前に、施設の基本的な役割や目指す在り方のコンセプト、必要となる機能について方向性を定めるためのものです。

本基本計画（案）策定にあたっては、新潟駅周辺整備事業を進める庁内関係部局とともに、駅舎を整備するJR東日本新潟支社や現観光案内所を運営している（公財）新潟観光コンベンション協会と意見交換を重ねながら、施設のあり方や機能を整理してきました。

さらに、国や県などの関係機関、交通・宿泊・旅行業といった観光関係事業者、新潟商工会議所などの地域経済団体へのヒアリングを通して、新しい観光案内センターへの多様な意見・要望を反映させました。

今後、この基本計画（案）をベースとして、本市への来訪者のおもてなしと、「にいがた2 km」から広がる新潟の魅力発信の拠点としての新しい観光案内センターの整備を進めていきます。

<新・新潟駅観光案内センター（仮称）概要>

	新・新潟駅観光案内センター（仮称）	現・新潟駅万代口観光案内センター
場所	JR新潟駅2F （東側）南北通路及びバスバースへの通路交差点付近 （詳細次ページ）	現・JR新潟駅万代広場 BRT乗場西側
面積	約125㎡	約35㎡

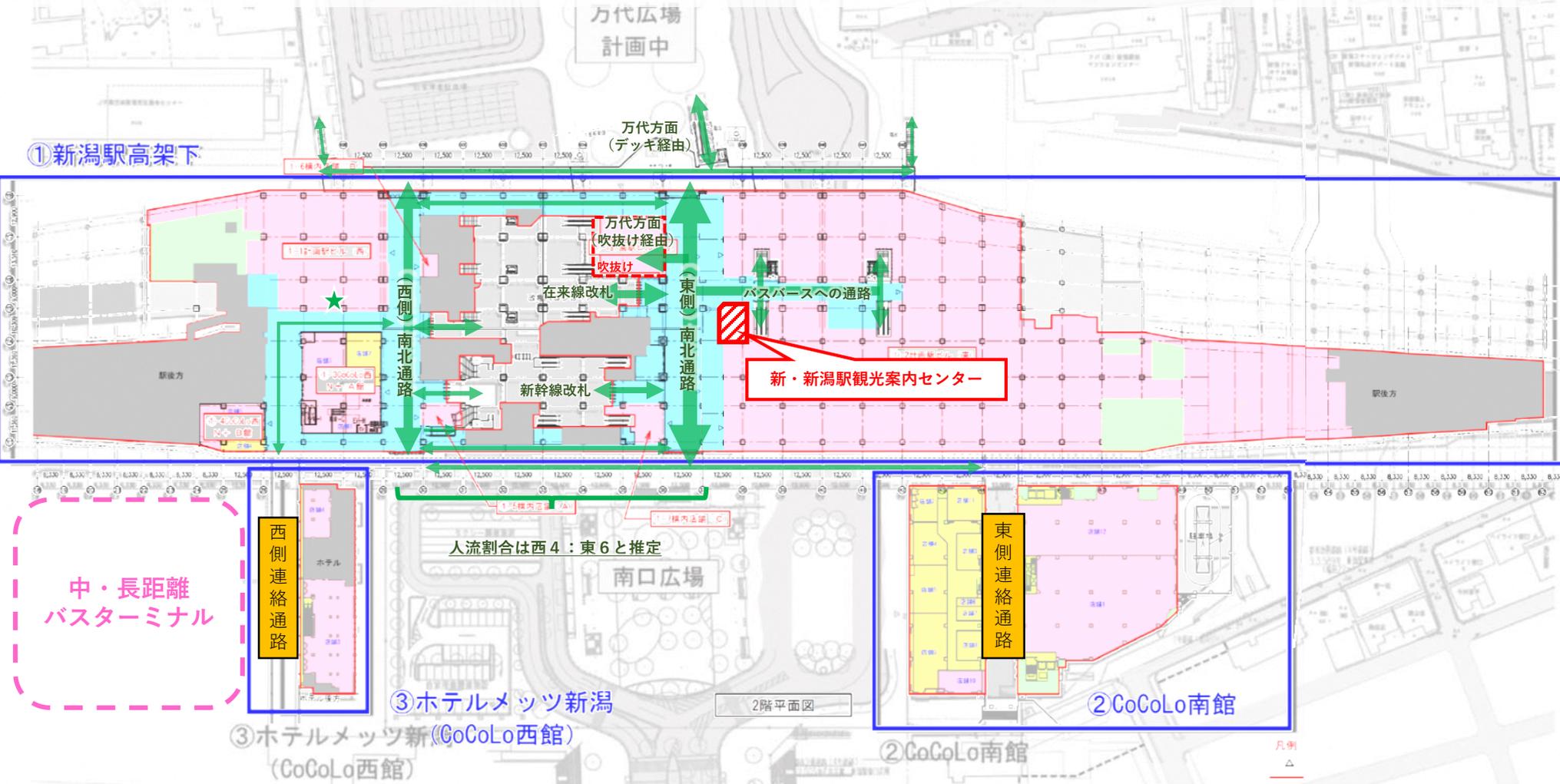


<整備スケジュール>

	R3 年度（2021）	R4 年度（2022）	R5 年度（2023）	R6 年度（2024）
基本計画策定	→			
基本設計・実施設計		→		
施設整備			→	
供用開始				★R6.1月 →

位置図(駅2F平面図)

新・新潟駅観光案内センター（仮称）が位置する駅2F中央部は、在来線・新幹線の各改札、駅の南北を結ぶ（東側）南北通路、バスバースへの動線が交錯する人通りの多い場所です。周囲は駅ビル（商業施設）になるため、特産品の販売などとの連携も考えられます。



人流割合は西4：東6と推定

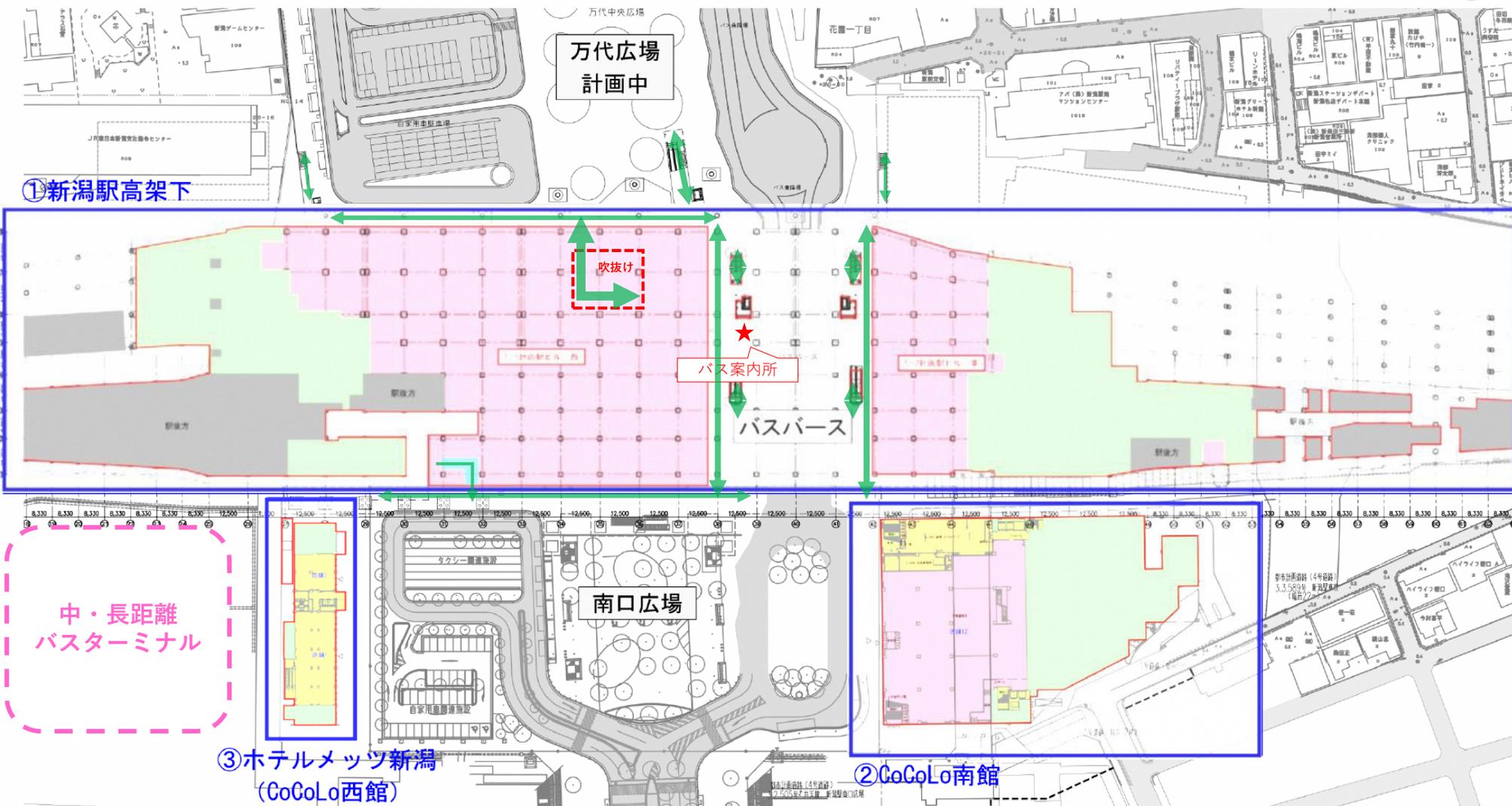
【用途区分 凡例】

■ (Pink)	店舗(小売業)
■ (Yellow)	店舗以外の集客施設(飲食・サービス等)
■ (Green)	店舗関連施設(EV・ESC等共用部)
■ (Light Green)	店舗関連施設(後方施設)
■ (Blue)	店舗関連施設(改札外コンコース)
■ (Grey)	駅後方施設、ホテル施設

凡例
 △ : 出入口
 — : 建築基準法の延べ床面積に含む範囲

位置図(駅1F平面図)

駅1Fは大半はバスバースを挟んでほぼ全て商業施設になります。地元の方向けのお店も多く入る予定です。

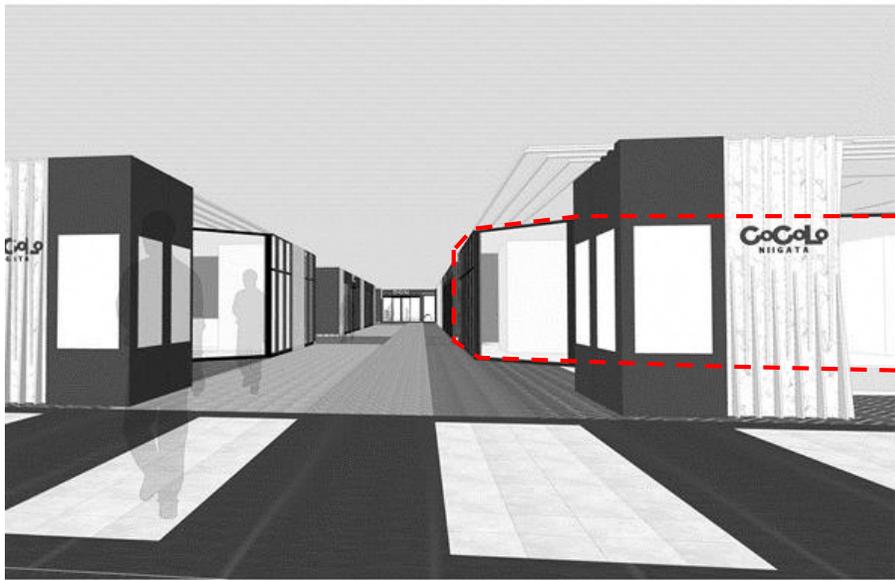


【用途区分 凡例】

	店舗(小売業)
	店舗以外の集客施設(飲食・サービス等)
	店舗関連施設(EV・ESC等共用部)
	店舗関連施設(後方施設)
	店舗関連施設(改札外コンコース)
	駅後方施設, ホテル施設

凡例
 △ : 出入口
 — : 建築基準法の延べ床面積に含む範囲

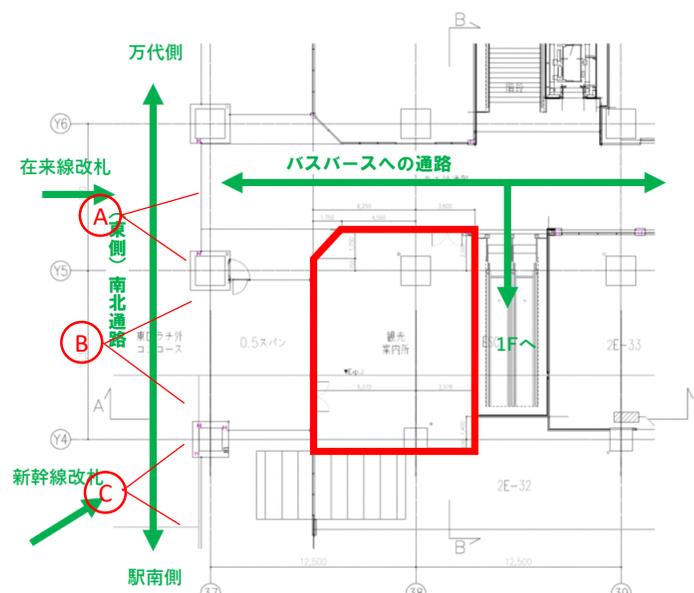
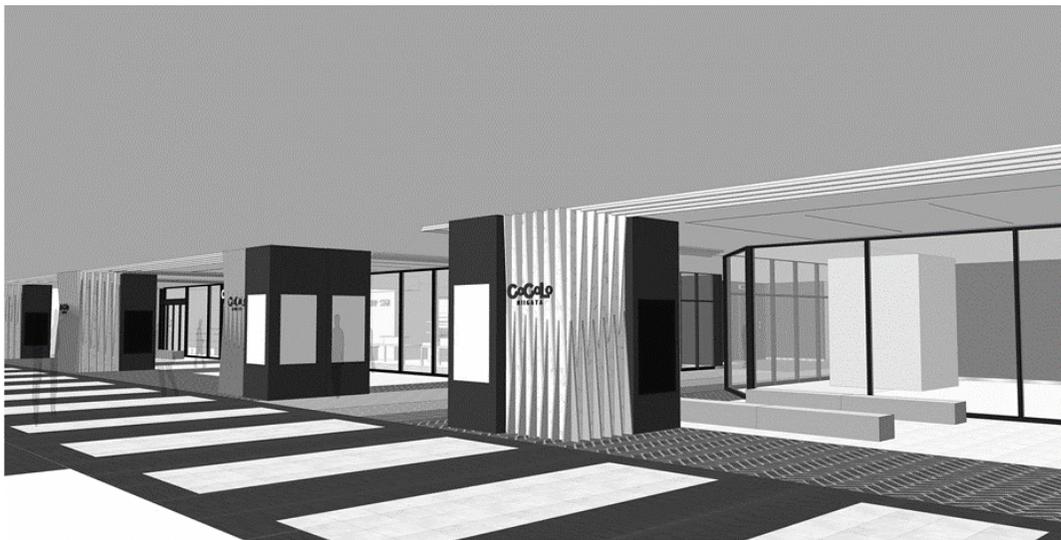
① 在来線改札方面から



② (東側)南北通路側正面



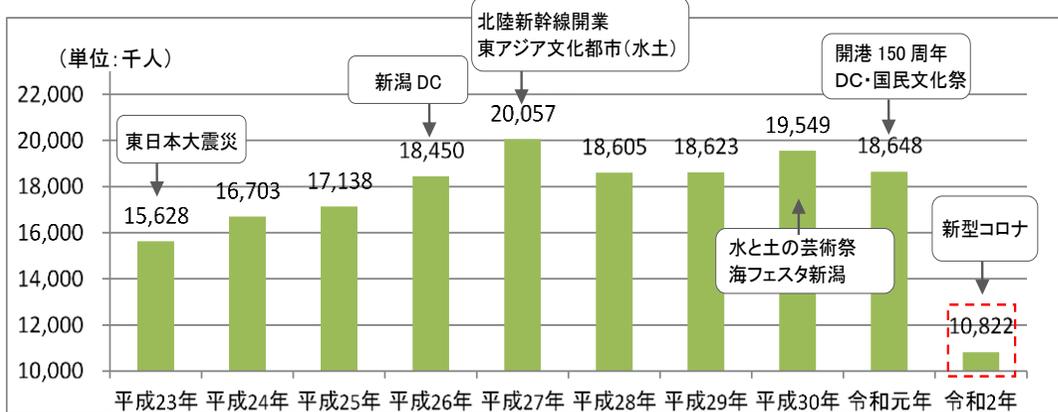
③ 新幹線改札方面から



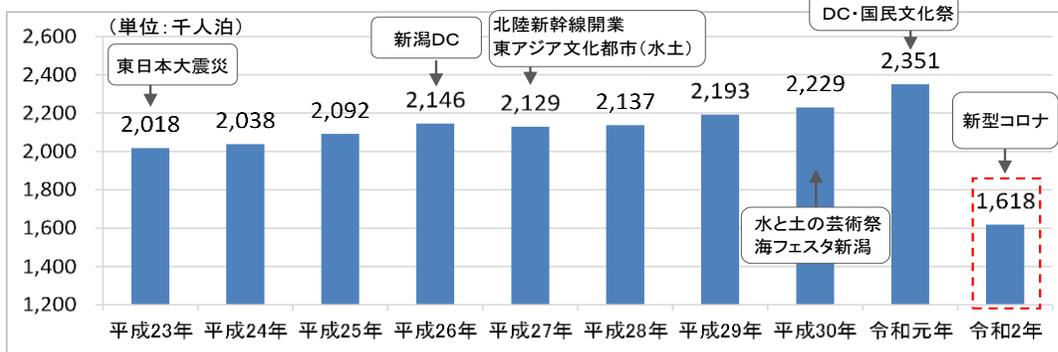
※イメージパースのため実際の状況と異なる場合があります

現状と課題 (1)本市の観光動態

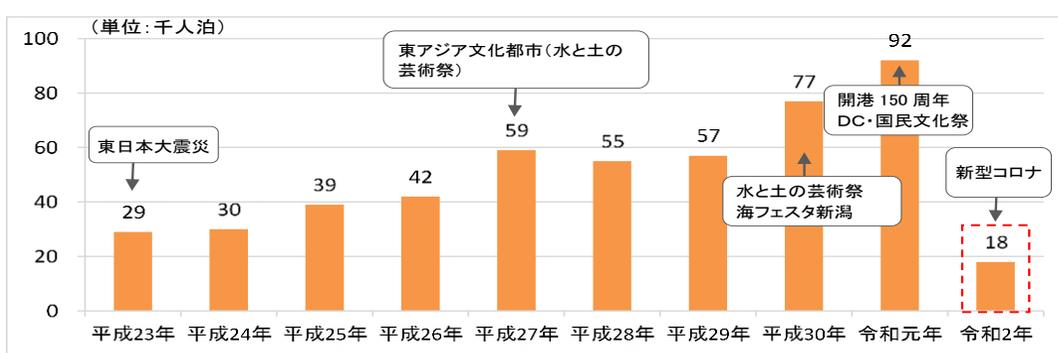
観光入込数



延べ宿泊者数



外国人延べ宿泊者数



観光入込数は大規模イベントの有無に影響される側面もあったものの、コロナ前まで宿泊者数は順調に増加傾向にありました。

今後は、コロナ禍の影響が続く間はマイクロツーリズムやオンライン観光に力を入れつつ、**教育旅行やSDGsへの対応強化、ワーケーションやブレジャーなどビジネス層をターゲットとした新たな魅力の発信**などにより、より多くの方に新潟の魅力を知っていただく取り組みが重要となります。

県外来訪者の居住地はトップが東京都、2位が埼玉県であり、地域別にみると首都圏が40.6%となっています。来訪スポットや市町村周遊ランキングから、**来訪者の多くがJR新潟駅を利用し、同駅が正に新潟市にとどまらず新潟県の玄関口となっています。**

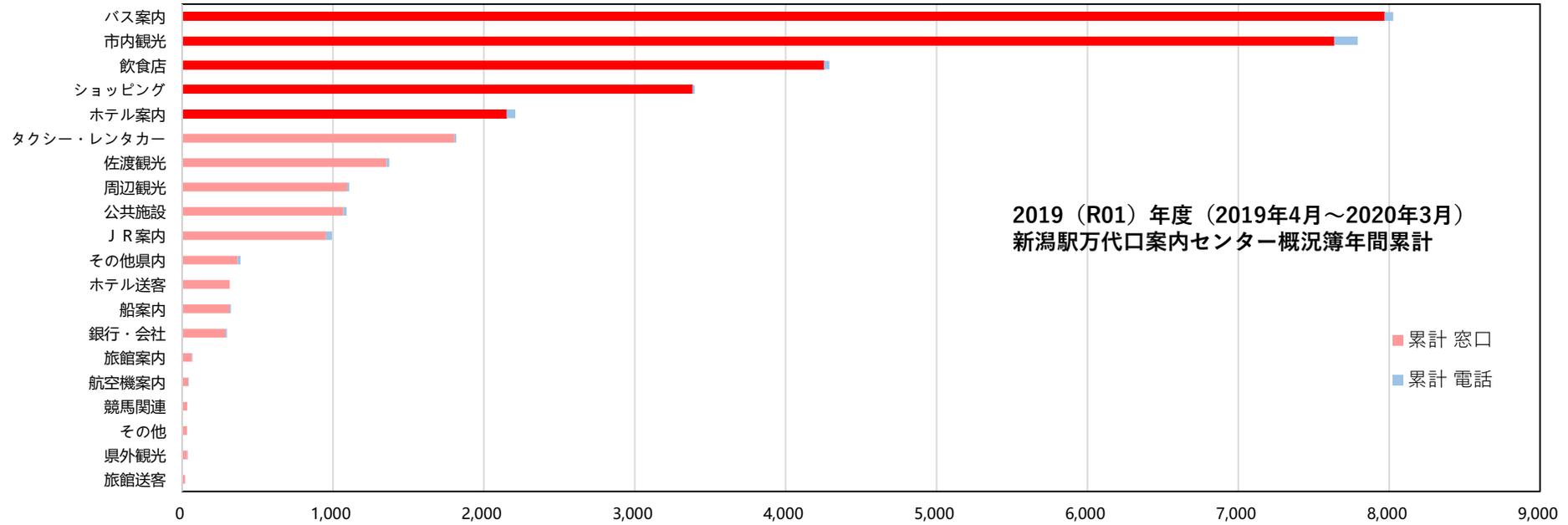
来訪者 (地域別)	順位	地域	割合	来訪者 (都道府県別)	順位	地域	割合
	1	首都圏	40.6%		1	東京都	16.2%
	2	東北・北海道	25.0%		2	埼玉県	11.1%
	3	甲信越・北陸	11.5%		3	福島県	10.3%
	4	北関東	11.4%		4	神奈川県	8.2%
	5	東海	5.0%		5	山形県	6.9%

新潟市来訪スポット	順位	周遊ルート	割合	市町村周遊ルート	順位	周遊ルート	割合
	1	新潟駅	22.8%		1	新潟市⇄三条市	11.6%
	2	万代シティエリア	9.6%		2	新潟市⇄新発田市	11.4%
	3	古町エリア	6.1%		3	新潟市⇄阿賀町	7.7%
	4	新潟ふるさと村	4.4%		4	新潟市⇄燕市	6.6%
	5	ピアBandai	4.3%		5	三条市⇄燕市	5.2%

(平成29年度新潟市来訪者動態等調査報告)

現状と課題 (2)現・新潟駅万代口観光案内センター対応状況

市内観光や飲食・宿泊案内とそれに付随するバス案内が多くなっていることから、新観光案内所においてもバス案内所をはじめとする交通事業者との連携強化が求められます。また、佐渡や県内各地に関する問い合わせもあることから、新潟の玄関口としての幅広い情報提供が期待されます。



<良くあるお問合せ>

アクセス・交通案内

- 施設・会場までのアクセス方法
- 乗り場や発着時間の確認
- レンタサイクル案内
- 東京や大阪までのリーズナブルな移動手段
- 高速バスで早朝着いて、過ごせる場所はあるか?
- 金額・所要時間の問い合わせ
- お得な切符やICカードのチャージ

お土産

- 〇〇はどこで買えるか?
- 新潟らしいお土産は何か?
- 別々のお店で買ったものをまとめて送りたい

観光案内

- 〇〇に行きたい (市内、近郊、県内)
- 〇〇を買いたい
- 面白いイベントはあるか?
- 今日できる体験はあるか?
- 半日で周れる観光スポットはあるか?
- 新潟は見るところがあるか? (今後の旅行相談として)
- コロナ後に良いところはないか?
- 夏休みに孫をどこかに連れていきたいがオススメは?

宿泊

- 当日の宿泊手配
- (ペットと一緒に・車いすで・大浴場付き等)

食事

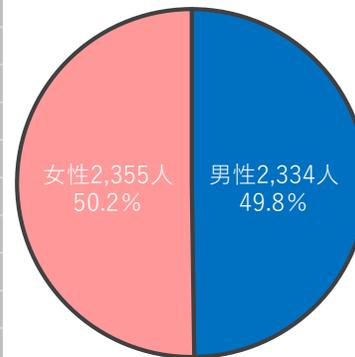
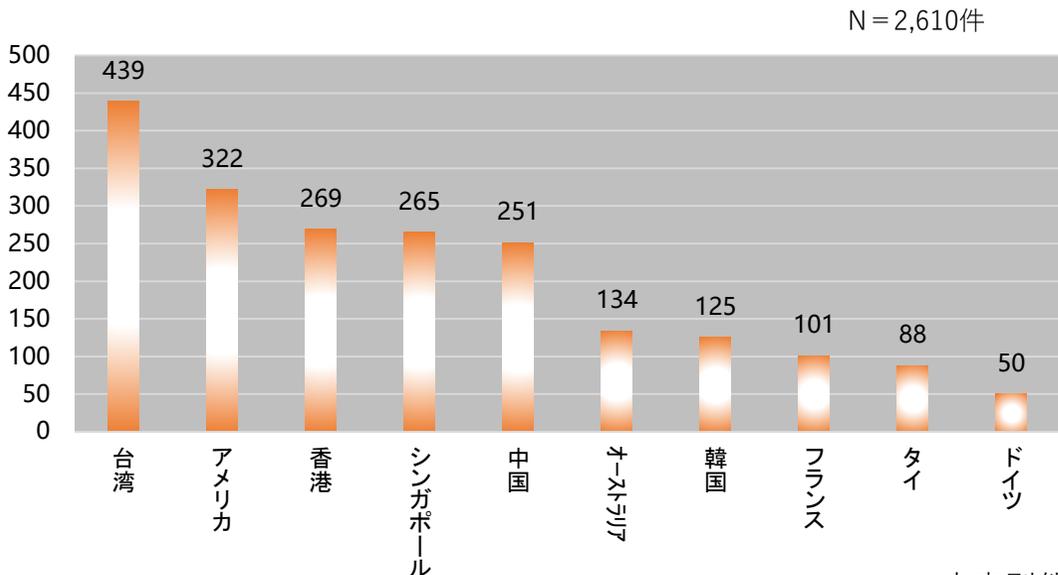
- 〇〇が食べたい
- どこで食べることができるか
- 〇〇はあるか
- (屋台・お得なクーポン券・ベジタリアン・ハラルフード)
- 遅めの朝食、早めの夕食を食べることが出来る場所

その他

- FREE WI-FIの場所
- ロッカー・荷物の郵送
- 落とし物&忘れ物相談
- 体調不良などの緊急を要する相談
- 天候雪の有無・道路の確認
- 服装・桜&紅葉の時期
- 新潟市に引越す相談、その他困りごと、相談

2019年度【万代口】外国人観光客 案内業務 実績報告

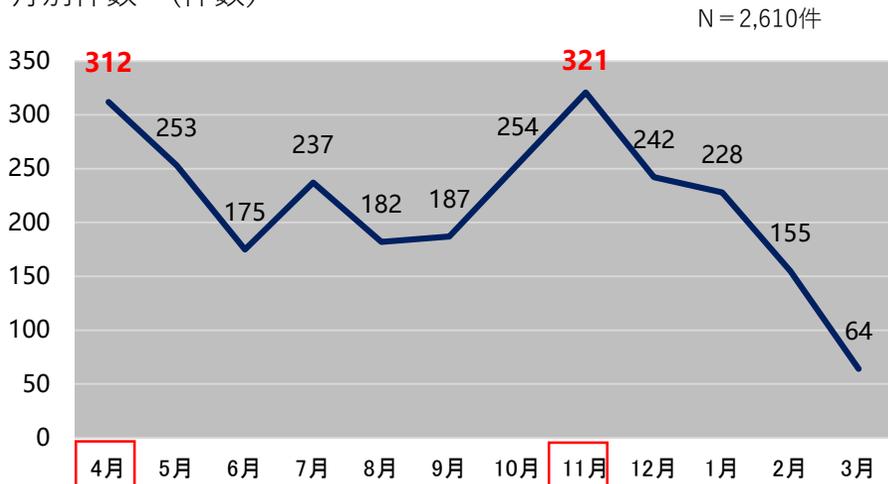
国籍別件数 (件)



現状は台湾・香港・シンガポールなどアジア圏やアメリカ、オーストラリアからの訪問が多い状況です。対応内容としては市内観光案内が圧倒的多数ですが、佐渡関連も多く見られます。また、WiFiなど情報インフラの問い合わせも一定数見られます。

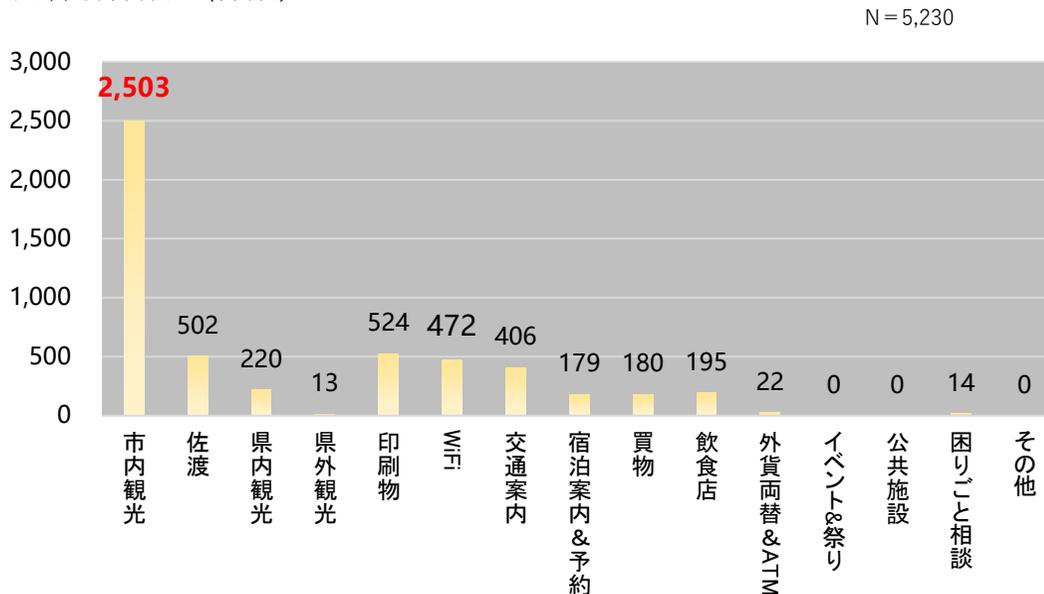
コロナ後の積極的な外国人観光客誘客のため、言葉・文化の壁を心配せず安心して新潟を巡っていただくための拠点としての役割が求められます。

月別件数 (件数)



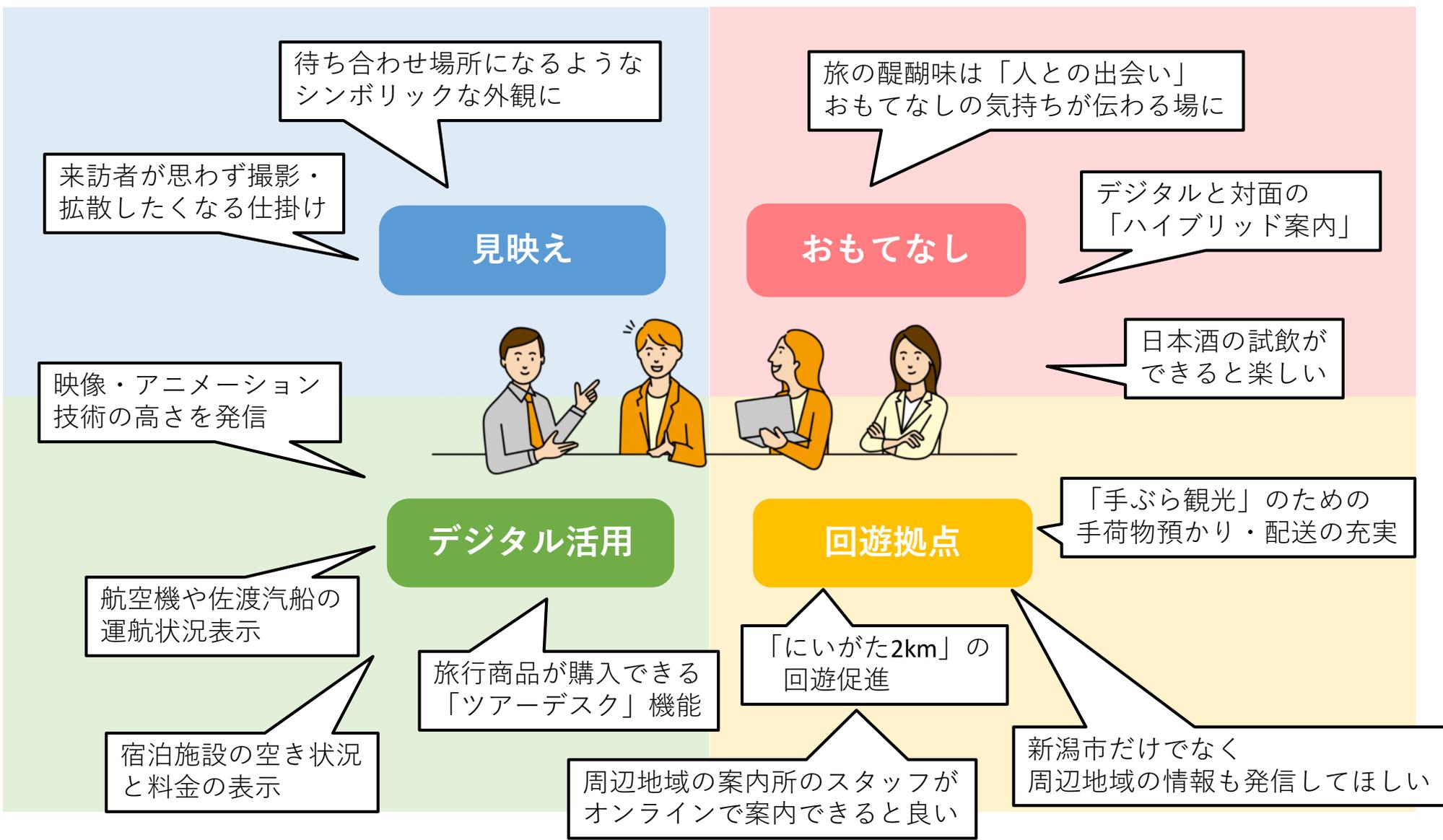
4月は例年桜のシーズンとしてシンガポール・アメリカ、11月は直行便が就航した香港や、台湾の旅行客の案内が多かった

内容別件数 (件数)



新・新潟駅観光案内センター(仮称)「4つの視点」～関係者ヒアリングでの意見・要望～

新しい観光案内所について関係各所にヒアリングを行ったところ、大きく分けて4つの視点からの意見・要望を頂きました。



スマホ (WEB) で何でも調べられる今だからこそ・・・

新潟駅に着くと・・・

1 まず「目立つ」

見映え

デジタル活用

回遊拠点

どこからでも目に入る立地を生かしてシンボリックな場所に
待ち合わせは「〇〇がある観光案内センターの前」
思わずその前で写真が撮りたくなるような外観



中に入ってみると・・・

2 各々の「いいね！」が見つかる

見映え

デジタル活用

回遊拠点

食、酒、自然、芸妓・・・キラーコンテンツ毎に情報を整理
今月の「イチオシ」などスタッフのおススメも分かる
「目印はデジタル」「詳細は紙媒体」強みを生かした使い分け



さらに案内所にいる人と話してみたら・・・

3 思い出に残る「新潟の人の温かさ」

おもてなし

デジタル活用

対面ならではのおもてなし

「今、地元で話題のお店」「実はここがおススメポイント」
地域の観光案内人もオンラインでおもてなし



新潟駅万代口観光案内センター
(カテゴリー2 認定*)

※カテゴリー2：
日本政府観光局が認定
常時英語対応可能、広域の案内を提供

回遊拠点

おもてなし

- 観光案内
- 交通案内
- 宿泊案内
- 飲食店案内
- 外国人観光客対応
- 手ぶら観光
(手荷物配送)
- 広域観光案内
(パンフレット提供)
- チケット販売
- バウチャー引換

新・新潟駅観光案内センター
(カテゴリー2 + ユニバーサル対応 + 機能向上 + 周辺連携)

見映え

デジタル活用

回遊拠点

おもてなし

- 観光案内
- 交通案内
- 宿泊案内
- 飲食店案内
- 外国人観光客対応
- 手ぶら観光
(手荷物配送)
- 広域観光案内
(パンフレット提供)
- チケット販売
- バウチャー引換

拡充機能

周辺連携で提供

観光PR映像

オンライン観光案内

観光DX実証

緊急情報 (サイネージ)

運行・運航情報 (サイネージ)

ユニバーサル対応 (タブレット活用等) レンタサイクル
まちあるきガイド

翻訳機貸出

お土産

地域産品マルシェ

外貨両替

Wi-Fi貸出

手荷物預かり

岩室温泉PR

佐渡観光PR

ツアーデスク
(旅行商品販売)

※記載の機能は例示です。付帯機能の詳細については今後検討を進めます。