

## 鹿児島市観光未来戦略推進会議 概要（平成30年度 第1回）

### 1. 開催日時

平成30年10月9日（火） 14:00～17:00

### 2. 開催場所

鹿児島市役所 みなと大通り別館6階 会議室

### 3. 出席者

出席19人、欠席4人

### 4. 会次第

(1) 開会あいさつ

(2) 報告

① 平成29年観光統計

② 第3期観光未来戦略について

ア 第3期戦略の事業の実施状況（総括表）

イ 第3期戦略の主な事業の実施状況（詳細）

(3) 意見交換

① アフター「西郷どん」の稼ぐ観光の実現に向けた取組みについて

ア 新しい魅力づくり（イベント創出、素材の磨き上げ等）

イ 稼ぐ仕組みづくり

ウ 戦略的なプロモーション

### 5. 協議事項の概要

#### 【第3期観光未来戦略について】

#### ○委員

- ・観光未来戦略に掲載されている内容のうち、未着手事業が7つあるとのことであるが、検討状況としてはどのようなレベル感か。

#### ○事務局

- ・内部で検討を進めており、庁内に設置している幹事会で、アイデアを出し合ったりしているところ。是非民間の方々の意見も参考にしつつ、検討を進めたい。

#### ○委員

- ・千日町1・4番街区市街地再開発事業について、再開発ビルの中に観光案内所ができるとのことであるが、どのようなものか。鹿児島中央駅や西郷銅像横にもあるが、

場所が分かりづらい等言われることもあるため、天文館の分かりやすいところできると望ましいと思う。

○事務局

- ・調整中の段階であり、詳細については未定。

○委員

- ・県と市の連携が必要であると考えている。アリーナや交通局跡地、ドルフィンポートや観光路線延伸についても、今後のまちづくりの要素として、戦略に入れてはいかかがか。
- ・千日町1・4番街区の再開発ビルの中の図書館には期待している。都城市の図書館のように、規制が少ないものになれば利用しやすく、良い場所になると思う。
- ・磯新駅については、反対意見の方もおられるとは思いますが、賛成が多いと思われる。今後、観光の拠点となり得る地域であることから、是非進めて欲しい。

○委員

- ・観光周遊性向上検証事業にて得られた結果をどのように生かしているのか。

○事務局

- ・30年3月までの調査であり、30年度予算には直接反映できなかったが、31年度以降につなげていきたいと考えている。

○委員

- ・大河ドラマ館にオープンしてすぐに行ったが、物足りなかったという印象。その後リニューアルされ、内容も充実していると聞いていることから、そのような情報を発信していくと良いのではと思う。

○事務局

- ・来館者の内訳は、概ね県外が7割、県内が3割である。県内からの来館者については、何度もお越し頂き、お楽しみ頂けるよう更にPRしていきたい。

○委員

- ・まちなか温泉の活用について検討されているとのことだが、温泉事業者の意見は把握しているのか。

○事務局

- ・現時点では把握していないが、必要なことであるとは認識しており、今後、組合等を通じてアプローチしてみたい。

○委員

- ・外国人観光客が温泉に入る際のマナーが問題となっており、日本人利用者がくつろ

げないとの声もある。外国人観光客向けの、温泉マナーのパンフレット等はあるのか。

○事務局

- ・外国人向けの多言語の温泉マップにおいて、入浴マナーについても掲載している。

○委員

- ・各施設のタトゥーの取扱に関する情報も掲載されていると施設を選びやすいのでは。

○委員

- ・長期的な視点で、西郷どん終了後に、どの程度観光客が減少するかを推計し、民間事業者と情報共有することが重要。各民間事業者が今後の戦略を立てやすいよう、今後の市の予定を発信していく必要がある。
- ・稼ぐ観光をどのように進めていくか、DMOの推進と合わせて検討する必要がある。
- ・特にインバウンドに関する戦略はきちんと考えた方が良い。クルーズ船については、交通渋滞等市民からのクレームは既にあるが、乗船客からもクレームがでると、寄港されなくなる。マリポートかごしまに16万トン級と22万トン級が同時に寄港すると、ツアーバスが200台は必要となる。そうすると、マリポートかごしまからバスで出るのに2時間かかるのではないかと。

○委員

- ・フェリー等の活用で、海路でお客さんを運べるようになれば良いと思う。

○委員

- ・情報発信としてはSNSが重要であると思うが、活用不足があるのではないかと。インスタの掲載回数を増やす、クーポン等のメリットのある取組を行なうこと等が必要では。IT企業等の専門家の知見を活用すれば良いと思う。

【アフター「西郷どん」の稼ぐ観光の実現に向けた取組みについて】

○委員

- ・これまで西郷どんを活用したプロモーションを行なっていたと思うが、西郷どん放映終了に伴い、すっぱり終わるものなのか。それとも、これまでの旅行商品等を活用しながらプロモーションを行なうものなのか。

○委員

- ・西郷どんの出演者とのご縁をつなぐため、ふるさと大使に任命することも有効では。

○事務局

- ・本市は「維新のふるさと鹿児島市」というキャッチフレーズを活用しているが、西郷どんの放映が終わっても、維新のふるさとであることは変わりなく、素材としては今後も活用していく予定。篤姫の大河ドラマ館の展示物の一部を、維新ふるさと

館に展示している先例もある。

- ・ふるさと大使については、現時点では市出身者に限定しているが、もし西郷どん関係者がお引き受け頂けるのであれば、要件は検討しても良いかと思う。

#### ○委員

- ・29年観光統計において、中国からの観光客は6万人台であるが、当社の週2便・約120人／1便の座席数を大きく上回っていることを考慮すると、福岡空港を利用し、その後新幹線で鹿児島入りしている観光客も相当数と推測される。
- ・上海では、鹿児島は認知されつつある。その他の地域での鹿児島の認知度は低いものの、特に中国北部は冬季はレジャーが少ないことから、鹿児島に行けば温泉で暖かくゆっくり過ごせるというPRは有効であると思われる。
- ・調査によると、中国人の観光消費額は3万円台とのことだが、感覚的にはもっと消費していると思う。中国人の消費のツボとして、子供への教育、自分たちだけの体験というものがある。
- ・みかん狩りなど、季節ごとの体験をPRできれば良いと思う。

#### ○委員

- ・JNTOによると、海外観光客の消費額15万円を今後25万円まで引き上げること。観光客数ではなく質を向上される必要があり、富裕層を取り込んでいくことが重要。
- ・これまでの欧米豪のクラシクラグジュアリー層が世界の観光を牽引してきたが、これからは、新たなラグジュアリー層が台頭し始めており、LCCを利用するが、関心があるものには消費を惜しまない人達も増えつつある。
- ・桜島のカヤックや寿司学校、だし教室等、素材はあると思う。発信が重要。

#### ○委員

- ・富裕層については、受入可能な宿泊施設や観光施設があるかという課題があるが、消費額を増やすためには、滞在時間を延ばすことが大切。体験メニューや、夜・朝の楽しみ方等の観光情報が分かりやすいプラットフォームが必要。屋台村やキュート、桜島の個人向けのコンテンツ等の良い素材も合わせて、外国人も分かりやすいプラットフォームに掲載すれば効果的。これらはDMOの中でも取り組んでいければ良いと思う。
- ・西郷どんにより誘客できた観光客をそのまま維持することは難しい。

#### ○事務局

- ・DMOへの取組はまだスタートしたばかりなので、ワーキンググループを通じて玉だしができればと思う。ゆくゆくはアイデアの商品化を目指したい。

○委員

- ・コンシェルジュのような存在が、オーダーメイドで商品を提供できると良いのでは。

○委員

- ・鹿児島中央駅をはじめとする交通関係の外国人向けのサインの不備については、これまでも様々な場面で意見しているが、なかなか改善されない。水族館行きバス停の前で、水族館行きのバス停の場所を尋ねている外国人を見かけたこともある。まずは足元から直していくことが必要。

○委員

- ・バス停については、バス会社の目線で設置されている。
- ・カゴシマシティビューとまちめぐりバスのチケットが共用でないという課題もある。
- ・縣市連携して取り組んで欲しい。

○委員

- ・交通アクセスについては、観光消費額等調査においても、ワースト1位にあがっているものでもあり、解決が望まれる。特にカゴシマシティビューにおいては、乗客の積み残しが発生し、またキュートではまちめぐりバスに乗車できない等の苦情をよく受けるが、このような事態を掌握しているのか。

○事務局

- ・カゴシマシティビューとまちめぐりバスのチケットについては、まずは誤解が生じないように、看板に案内を表示するようにした。今後、共用チケットを作成することができれば、最も良い解決策であると思うが、まずはできることから取り組んでいく。

○委員

- ・自分は、何かに満足している場合はアンケートに答えるが、そうでない場合は答えない場合が多い。そう考えると、マイナスの意見は特に参考にし、解決する必要があると思う。
- ・観光客が初めて接する交通事業者や宿泊施設等は、観光客へ与える印象の大きな割合を占めることから、観光に関する情報共有（基本知識やイベント等）については底上げを図ることが必要。
- ・女性目線は重要であるが、素人としてではなく、鹿児島にご縁のあるプロの方々の活躍が重要であると思う。

○委員

- ・西郷どんの視聴率は鹿児島では30%を超過するが、関東では10%前後で全体としては低い方である。旅行博に行くと、他県は様々な切り口があるが、鹿児島は明治維新150年ばかりという感じもあり、西郷どん放映終了後は、新しい軸を打出す良い機会だと思う。

- ・観光消費額等調査において、桜島や仙巖園以外の場所に行った方々もいらっしゃるが、この行動が新しい切り口のヒントになるのでは。
- ・20年後は、専業主婦の世代も少なくなると推測されることから、今後のターゲットの変化に合わせた戦略をとることが必要。
- ・西郷どんに関する特産品等、民間事業者の間では多くの商品が生み出されていることから、今後はコト消費が重要であると思う。長期滞在してこそ楽しめるクラフト体験等の新たな体験商品を開発してはどうか。

#### ○委員

- ・リピーターとして何度も鹿児島を訪れる方は少ない。ただ、旅先で食べたものを、その後も継続してお取り寄せしてもらえれば、消費は続くことになる。食と観光をつなげることができると良い。

#### ○委員

- ・交通アクセスの改善は是非お願いしたい。
- ・海外からの学生をアテンドする時に困るのが食べ物。特にヴィーガンやイスラム教の方も楽しめるお店を見つけることが難しい。このような食事に対応しているお店が情報発信をすることを支援すると良いのでは。

#### ○委員

- ・鹿児島の食べ物を食べ歩きできるようなマップがあると良いのでは。つけあげやかかるかんなど、食べ比べしてもらうのも面白いと思う。
- ・交通アクセスについては、早急に対応すべき問題。特にサクラジマアイランドビューのバス停では多くの方々が待つにも関わらず、上屋やベンチがない。夏の強い日差しや降灰を考慮し、これまで担当課に再三伝えているが、改善されていない。
- ・磯新駅については賛成。JRの市内利用も促進できる。
- ・パンフレット等に、各々の国の鹿児島に関連する情報を掲載すると、親しみが沸いて良いのでは。

#### ○委員

- ・維新ダンスの動画は日本一だと思う。テンポや分かりやすさ、おもしろさという点において、評価が高いと思うことから、第2バージョンを期待する。海外向けには、字幕をつける対応をお願いしたい。
- ・着ぐるみの西郷どんは継続して欲しい。中に入る人によらず一定の質を確保できると思う。
- ・かごしま親善大使は現在5人任命されているが、多すぎると思う。能力の差もあり、

少ない人数で質を向上させた方が良いのでは。

- ・例年、ヤフオクドームで始球式を含むプロモーションを行なっているが、効果は薄いのではないか。
- ・維新ふるさと博については、学生アルバイトが当時の格好をしたりしているが、改良の余地があるのではないか。

#### ○委員

- ・新磯駅の設置には賛成。利便性も良くなる。
- ・西郷どん放映で、鹿児島ファンになった人も全国にはたくさんいると思う。
- ・子供や若い人がテレビに出演するなど、活躍の機会があると良い。

#### ○委員

- ・話題性の喚起という趣旨では、ポケモンGOを活用した誘客が有効かと思う。今でも400万人のユーザーがおり、鳥取では3日間のイベントで8万9千人を誘客、18億円の経済効果があったとのこと。
- ・また、実現可能かという課題はあるが、桜島へのプロジェクションマッピングは話題性が高いと思う。
- ・関西で人気のインフルエンサーにSNSで情報発信してもらおうと効果が高いと思われる。

#### ○委員

- ・29年観光統計で、観光客数が増加しているとの話であったが、30年はより増えていることと思う。今後も色々な情報を発信していきたい。

#### ○委員

- ・ポスト西郷どんという意味で、国内観光客の減少を補うものは、外国人観光客である。DMOの取組を進めつつ、オリンピックも見据えて行きたい。
- ・富裕層については、市のみならず、県内の島々とも連携しながら取り込んで行きたいと考えている。

#### ○委員

- ・30年上半年期の九州全体の観光客数がマイナスになる中、鹿児島市は前年比微増と健闘しているが、西郷どん効果があったかと言われると疑問。若い人はテレビも見していないのではないか。
- ・最近、出水市の民宿が外国人に人気であるが、民宿経営者は外国語が話せないが、ポイストラ等の翻訳アプリを活用し、対応をしている。

- ・明確な動機がなければ、旅行をする動機が生まれない。ウォーキング、サイクリング、トレッキングがカギ。

#### ○委員

- ・交通アクセスは喫緊の課題。
- ・また、両替できる場所が少ない、カードが使えないという事情、消費に直結する課題である。
- ・鹿児島空港からのリムジンバスで補助席を使わせるのは良くない。鹿児島中央駅直行便ならまだしも、途中下車がある便だと、停車の度に補助席を上げる必要がある、最初の印象が良くない。

#### ○委員

- ・アフター西郷どんは、インバウンドであると思う。鹿児島空港からの直行便は24便／週であるが、福岡空港は400便／週であり、この観光客を鹿児島に誘客できるようになれば効果的。
- ・また、関西空港はLCCが多く、大阪のホテルは予約できない程。鹿児島空港と関西空港のLCCの便を増やすことにも力を入れて欲しい。
- ・エクスペディア等と連携し、OTAに注力すべき。これらに掲載される口コミは、プロモーションにもつながる。
- ・関東・関西からの誘客の伸び代はまだまだある。JR九州、JR西日本と連携すべき。
- ・桜島はコンテンツとしては素晴らしい。富裕層向けにヘリコプターで火口を見せるようなプログラムがあっても良いのでは。
- ・鹿児島中央駅のバス表示は改善の必要あり。
- ・桜島を雄大に感じることができる温泉があれば良い。宿泊施設にしなければ、ランニングコストが少なく済むため、投資費用を回収しやすい。

#### ○委員

- ・観光地としては市民が楽しそうにしていることが重要。
- ・公衆トイレの洋式化が必要。熊野古道のトイレは、暖かくウォシュレットであり感動した。
- ・観光素材に美術館・文学館を入れるべき。知的レベルが高い人達を想定してPRすることが必要。

以上