

## 鹿児島市観光未来戦略推進会議 概要（令和元年度 第1回）

### 1. 開催日時

令和元年10月7日（月） 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16人、欠席6人

### 4. 会次第

(1) 開会あいさつ

(2) 報告

① 平成30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

### 5. 協議事項の概要

#### 【観光統計、第3期観光未来戦略について】

#### ○委員

- ・再訪の意向が平成29年と比較して大幅に減少しているが、理由はどのように分析しているか。

#### ○事務局

- ・大河ドラマ「西郷どん」や明治維新150周年を目的に、初めて鹿児島にいらっしゃった方が多く、その方々がドラマや維新関連の観光である程度満足されたことで、再訪の意向が喚起されにくかったのではないかと分析している。

#### ○委員

- ・再訪の意向については、「何度でも行きたい」だけでなく、「もう一度くらいなら行きたい」も含めると95%を超える。この数値を見るとそう低いとは言えないのでは。

#### ○委員

- ・「もう一度くらいなら」という聞き方もどうなのかなと思う。過去との比較という面

から変えづらいかもしれないが、聞き方を工夫したほうが良いのでは。

○委員

- ・観光客へのアンケート結果で、「鹿児島市に來訪して期待はずれだったこと」として交通アクセスが1番にあげられている。この会議でも何度も話題に上がっているが、新規事業にその対策はあがってきていない。全国共通ICカードの利用など進めてもらいたい。

○事務局

- ・船舶局においては対応している。交通局においては民間事業者との兼ね合いや費用の問題などもあり、進んでいない。

○委員

- ・鹿児島は交通事業者が多い。統一的に導入するためには、各事業者をつないで解決するような仕組み作りを検討していただきたい。

○委員

- ・「まちおもい“伝え隊！”育成事業」については、市民意識を醸成する素晴らしい取り組みだと思う。ぜひ続けていってもらいたい。
- ・「ネクスト“アジア・鹿児島”イノベーション戦略推進事業」のモデル創出支援事業補助金の補助対象団体・内容については公表されているか。

○事務局

- ・モデル創出支援事業補助金については市ホームページで公表されている（6事業について紹介）。

○委員

- ・鹿児島の観光のウィークポイントは、交通と夜の観光である。夜の観光については、お酒を飲む人にとっては楽しめるのかもしれないが、お酒を飲まない人やファミリー層にとっては楽しめる場所がない。夜の水族館や動物園が季節限定で行われているが、これらに加えて通年で行けるような観光地ができるとよい。
- ・桜島について、この距離に火山があるというのは海外の方からすると不安もある。噴火があった場合の観光客の避難について、防災無線やホームページ等での多言語の情報発信、各国大使館などとの連携など体制を整えておく必要がある。
- ・そらバスについて、魅力的なコンテンツだと思うが、観光客が予約にたどり着くまでのサポートなど行っているか？

○事務局

- ・そらバスについては、ホテル発着ルートの新設や雑誌への掲載など、支援を行っている。オープンバスがフェリーに乗るのは日本で唯一なので、そのあたりもポイント

トとしてPRを行っていききたい。

○委員

- ・中国の方々は「日本一」とか「唯一」といったものが大好きなので、PRに活かしていただきたい。

○委員

- ・指標として人数よりも金額が重要。金額を示すことによって県民・市民が観光産業の重要性を認識すると思う。

○事務局

- ・第3期観光未来戦略の基本目標でも「稼ぐ観光」を掲げており、人数よりも、どれだけ鹿児島にお金が落ちたかを重要視している。大河ドラマの経済効果が公表されたりしているが、そのような数字が表に出ていくことによって、観光産業の重要性が認識されていけばよいと考えている。

○委員

- ・1人あたりの観光消費額26,100円について、他都市との比較など相場観は掴んでいるか。
- ・シニア層の消費額が多いという結果が出ているのであれば、そこにターゲットを絞ってプロモーション等行うことも必要ではないか。

○事務局

- ・1人あたりの観光消費額については他都市との比較は行っていない。
- ・ターゲットの絞り込みについては、稼ぐ観光の実現に向けて必要なことだと考えているので行っていききたい。

【意見交換】

○委員

- ・鹿児島が目指す「ビジョン」を県・市のトップが示してほしい。登山に例えると、どの山に登るのかを決めないと戦略が進められない。
- ・日韓関係については、11月中旬以降なんとかなるのではないかと考えている。11月～3月がゴルフを中心とした旅行シーズン。過去を見ても東日本大震災のときなどは落ち込んだが乗り越えてきている。一喜一憂する必要はないのでは。
- ・多くの人数に対応するのは大変。少ない人数で多額の消費をする富裕層をターゲットに取組みを進めるべき。
- ・クルーズについては小さい船（高級船）を北ふ頭で受け入れる体制を整えないといけない。薄暗い倉庫の中で観光案内をするなど考えられない。せっかく良い立地なので、ターミナルの整備など早急に対応すべき点である。

- ・これまでの「観光地づくり」から「リゾートづくり」にシフトしていかなければいけない。MICEは都市部ではなくリゾートで行われる。5つ星クラスのホテルの数が重要。
- ・県、市、関係団体が一体となった取組みを進めることが必要。

#### ○委員

- ・案内所や観光施設の職員など、実際に観光客に対応している人が気づいた点や意見などを市が吸い上げる仕組みがあるとよい。
- ・サクラジマアイランドビューの待合環境が悪いということを昨年も申し上げたが改善されていない。

#### ○事務局

- ・案内所にあった苦情などは報告をもらうようになっている。DMOでは、民間事業者も入っていただいているので、現場の声も伺いながら取組みを進めていきたい。
- ・サクラジマアイランドビューの件は担当部署に伝える。

#### ○委員

- ・現場を大切に作る姿勢は必要不可欠である。

#### ○委員

- ・鹿児島ほど素材が豊かな土地はないと思っている。その一つが歴史・文化だが、観光客が歴史・文化の疑似体験ができるようなものがあればよいと思う。
- ・まちなか図書館について、街中に文化施設ができるのは良い。観光客が情報のシャワーを浴びられるような魅力的な施設になってほしい。

#### ○委員

- ・市民目線だけではなく、観光客目線でも魅力的な図書館にしていきたい。

#### ○委員

- ・景観の観光資源化ができていない。景観の取組みは地域住民を中心としてかなり進んでいるが、観光との連携が不足しているのでそこに取り組んでもらいたい。
- ・今週末に開催される「音とあかりの散歩道」は夜にファミリー層でも楽しめて、しかも歴史的な場所で開催されるという点では魅力的だと思う。観光側も関わってより多く集客などできれば、出演者の励みにもなると思う。
- ・御楼門完成後の活用などは何か考えているか。

#### ○事務局

- ・御楼門は、新たな観光資源として期待している。今後どのように活用していくかについては、これから民間も含めて検討していきたい。ぶらりまち歩きの中でもコースに含めるなど活用していきたい。

#### ○委員

- ・インターハイの選手・家族にアンケートを行ったが、試合も楽しみだが、観光も楽しみにしているという声が多かった。インターハイの時のシャトルバスの情報など各機関の連携がとれておらず、適切な案内ができていない場面もあった。
- ・来年の国体については、各機関等が連携して本気で受入体制などを考えていかないと、観光客に残念な気持ちを抱かせることになってしまうのではないかと懸念している。
- ・未着手事業の「まちなか温泉を楽しめる取組」については、スタンプラリーなども良いのではないか。「女性目線で創る魅力ある観光地づくりに関する取組」については、女性目線の意見を出し合うことが必要。市民を募って意見をもらうなどする必要があるのではないか。

#### ○委員

- ・鹿児島県の観光施策は市だけでできるものではない。県などとの連携が必須。
- ・イベント時、中央駅に臨時の観光案内所が設置されたりするが、常設にすることも検討してもらいたい。
- ・市民目線だけでなく、観光客目線で取組を進めることも必要。

#### ○委員

- ・中央駅前の案内所については、来年度国体にあわせて設置予定だが、常設化も検討していきたい。
- ・千日町の再開発ビルにも観光案内機能を持たせる予定。

#### ○委員

- ・県外の人からは、鹿児島市は不便という声がある。例えば、ナポリ通りから中央駅に地下道を通って向かう場合、エスカレーターを使えば案内があってわかりやすいが、エレベーターで地下に降りると案内が無くどちらに進めばいいのかわからないという声を聞いた。
- ・中央駅のバス乗り場もわかりにくいという声も依然として多い。市営バスと民間のバスでは同じ区間でも値段が違って驚いたというのも聞いた。
- ・アンケートにはあまり表れないが、鹿児島の人はおもてなしが足りないという意見もある。例えば、市電・バスに乗るときに並ばない（横入りがある）など。
- ・住んでいるとなかなか気づかない点もあると思うので、観光客に1日密着するなどして不便を感じている様子を直に見るというのも参考になるのでは。
- ・インバウンドに限らず個人旅行がほとんどの今日、多くの観光客を呼ぶのは困難になってきている。国内外ともに富裕層をターゲットにして、単価を上げるべき。現在、東京の日暮里にある日暮里繊維街に、外国人観光客がたくさん訪れて話題になっている。まさに外国人観光客によってその魅力が再発見され、息を吹き返した街

だ。観光客がお金を落とすには、お金を使いたくなるようなモノやコトが必要になるが、外国人観光客によって新たな地域の魅力が発掘されたケースもあるので、参考にしてほしい。

#### ○委員

- ・宿泊税について、先行して導入したほうが良いのではないか。200円程度なら観光客にとっても抵抗感がないのでは。今後税収の減少が見込まれる中で、観光施策を進めていくためには、財源を確保することは重要。
- ・御楼門は日本でも有数のサイズ。これを観光素材にするのであれば、車が邪魔にならないような写真撮影スポットが必要。
- ・修学旅行は、生徒数が減っているとはいえ底堅い。鹿児島はジオパークや歴史など、修学旅行に適した素材が豊富。県・市が一体となって誘致を進めてほしい。宿泊施設にとっても平日の部屋が埋まり、1部屋に複数人で泊ってもらえるので客室単価も上がり、ありがたい存在なのでは。
- ・インバウンドについては、政治リスクがあるので、1つの国に特化するのではなく、バランスをとってリスクヘッジすることが必要。

#### ○委員

- ・宿泊税について、宿泊観光客410万人から200円ずつ徴収すると8億2千万円になる。このお金を観光のために使えば有効であると考えるが、宿泊施設からすると抵抗感もあるかと思われるので、他都市の状況等を注視したい。

#### ○委員

- ・仮に宿泊税を導入する場合、そのお金をばら撒くのではなく、ターゲットを絞って戦略的に使ってもらいたい。

#### ○委員

- ・屋台村は来年の12月で閉鎖。オープン当初の利用者は県民・市民がほとんどだった。ここに観光客が混ざって口コミ等で広がり、3～4年目以降は観光客の割合がかなり増加した。地元の方は単価が低いが、観光客は単価が高い。したがって観光客が増加することによって、効率が良くなった。観光客向けに作った施設はあまり成功しない。「市民・県民が集まるところに観光客も集まる」という考えを持ってもらいたい。施設を作ることが目的になってはいけない。

#### ○委員

- ・市民と触れ合うことが観光において重要な要素。良い触れ合いができれば口コミ等につながる。地味だが重要。

#### ○委員

- ・天文館の路地裏マップを作ろうとしており、改めて天文館を歩いてみると、店が移

転して新しくなっていたり、営業していないような店があったりと、古き良きディープさが失われていると感じた。そのような状況で、屋台村がなくなった後が心配。ポスト屋台村のような施設が必要なのではないか。

○委員

- ・屋台村がなぜ成功したかという点、マーケティングをしっかりと行っていることと、村民（各店舗の店主）の結束力が強く、頻繁に研修を行うなどして、研鑽を高めているということがある。天文館にはそれが不足しているように感じる。ポスト屋台村については、単純にどこか違う場所に作ればよいというものではなくて、しっかりとマーケティングをしたうえで作らないと成功しない。

○委員

- ・屋台村の成功事例をしっかりと分析して、他のところに生かしていくことが必要。

○委員

- ・市電の軌道敷緑化は、他都市では見られない素晴らしいものだが、暗くなるとあまり見えない。軌道敷緑化されている通りは市のメインストリートでもあると思うので、夜のライトアップなど飾り方を検討してもらいたい。
- ・ナポリ祭は、5万人以上の集客があり、ゴールデンウィークの新たな観光資源となっていると感じる。このようなイベントの成功事例としては長崎のランタンフェスティバルなどがある。初めは中華街の中だけで行われていたものが、今では市内全域に広がっている。歴史は必ずしも必要ではなく、新しいものでも官民一体となっていけば新たな観光資源となる。

○委員

- ・観光はいかにリピーターをつくるかに尽きる。それには街づくりのビジョンが大切。横浜市は街づくりの成功例だが、鹿児島出身の市職員である国吉さんが40年近く都市デザインに関わり続け、赤レンガ倉庫、国内最古のドッグなどを観光資源として活用した。「ぶれない軸」のもと、一貫して港町と歴史を生かした街づくりを行っている。鹿児島は同じく港があり、海の向こうには桜島もある。歴史も、開港以降の百数十年しかない横浜よりはるかに古く、西郷どんだけではない。これらを生かして一貫したビジョンに基づくぶれない街づくりをして、リピーターを獲得してもらいたい。

○委員

- ・県でも、観光消費額の増を目標として取り組んでいきたいと考えている。そのため、消費額単価の引き上げと併せて、県内での滞在日数を増やしていきたいと考えており、広域的な取組によって、もう1泊もう2泊の需要を訴求していきたい。鹿児島

市には鹿児島県のゲートウェイとしての役割を期待しており、連携して取り組んでいきたい。

○委員

- ・広域的な取組は絶対必要で、未着手事業の観光コンシェルジュの育成を今後行っていくのであれば、鹿児島市内の知識だけではなく、県全体など広域的な知識を身に付けていないとコンシェルジュとは言えないと思うので、取り組む際は留意してほしい。

○委員

- ・沖縄は、公共交通機関は発達していないものの、レンタカーが安くて移動しやすかった。鹿児島もあまり公共交通機関が発達しているとは言えないが、レンタカーが割高に感じる。
- ・ラグビーワールドカップで大分を訪れたが市民の歓迎ぶりがすごかった。温泉に特化したPRをしていた。何かに特化したPRというのは参考にできるのではないか。

○委員

- ・交通問題など、同じような意見が毎年出ている。これらの問題については、ハードルが高いかもかもしれないが、すぐに改善に取り掛かってほしい。
- ・チラシ・パンフレットなど紙媒体のものが多く。最近は旅の情報はYouTubeやSNSから収集することが多いので、5～10年の長いスパンでデジタルマーケティングを任せるといった専任者を置くべき。
- ・川崎市のPR動画が20日間で1500万回再生されている。鹿児島市は119万回再生。与論町は319万回再生。与論町が特徴的なのは、再生者のうちイギリスが32%、アメリカ27%、ドイツ24%で、日本は16%である。これは欧米にターゲットを絞ってプロモーションを行っているということ。動画は作って終わりではなく、見てもらいたいターゲットを絞って、戦略的にお金をかけて、見てもらうための取組が必要。
- ・DMOについては、成功事例が少ない。鹿児島はぜひ成功してほしい。
- ・訪日客の多くが買っている、ジャパンレールパスを使った戦略も必要。広島までは多く来ているので、そこから鹿児島まで引っ張ってくる取組をしてほしい。
- ・ドルフィンポート跡地は最高の立地なので、超がつくほどの高級ホテルを誘致してほしい。それだけで鹿児島のブランドは格段に向上する。
- ・福岡では宿泊税収で迎賓館を改装して、欧米の観光客向けに和風の宿泊施設にするというアイデアもある。そのようなお金の使い方も考えてほしい。

以上