

鹿児島市観光未来戦略推進会議 概要（令和２年度 第１回）

1. 開催日時

令和２年８月２８日（金） １５：００～１７：００

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１５人（代理を含む）、欠席７人

4. 会次第

(1) 開会あいさつ

(2) 内容

① 令和元年観光統計について

ア 令和元年観光統計

イ 令和元年観光消費額調査・マーケティング分析報告書 概要

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 新型コロナウイルス感染拡大に係る本市の取組

(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

- ・桜島の風評被害対策の具体的な取組を教えてほしい。自分達も対策をしてきたが、なかなか難しい。防げない部分があるものの、低減させることが重要だと思う。市の考えを教えてほしい。

○事務局

- ・現在の桜島対策としては、噴火後のフェーズに応じた対応をしているが、その先の復旧復興として、今年度から計画の策定に取り組んでいる。風評被害対策については、大正噴火など過去の噴火の対応や他都市の対応を参考にしつつ、検討していきたい。

○委員

- ・With コロナ新観光プロジェクト事業が魅力的。市民向けのクーポン発行は、良いアイデアだと思う。県のディスカバー鹿児島キャンペーンの募集についてクレーム・トラブルがあったと聞いているが、当該事業の募集方法等を教えてほしい。

○事務局

- ・県のキャンペーンにおいては、申し込みが殺到したと聞いている。運営事業者と連携し、混乱が生じないように対応したい。電話等の問い合わせに丁寧に対応するとともに、一定期間を設け、オンラインやはがき等の複数の方法で申込を受け付け、申込が上限数を超えた場合は、抽選としたい。

○委員

- ・観光コンシェルジュの強化、おもてなしは大切であり、是非充実させてほしい。
- ・女性目線も大切。買物など消費に関するものは女性に決定権がある。女性の意見を踏まえることが重要。
- ・温泉について。市の銭湯はほとんど温泉。別府に次いで2番目の源泉数であるが、霧島や指宿と違い、鹿児島市内で温泉を巡るということについてイメージが沸かない。
- ・宿泊施設等新型コロナ対策支援補助金について、宿泊施設等以外にも、観光客が接する施設があることから、その部分も衛生対策を進める必要がある。

○事務局

- ・銭湯が観光客向けでなく、どちらかというと市民向けであるが、観光客の回遊を促進できる取組を検討したい。
- ・衛生対策の対象について、検討を重ねたが、宿泊してもらうことが観光消費額の増を牽引していることから、宿泊施設や施設間をつなぐ貸切バスやタクシーを対象とした。飲食店は市民利用も多く、商店街支援からのアプローチもあり、棲み分けを行っている。今回の9月補正予算に計上する「Withコロナ新観光プロジェクト事業」において、体験型観光メニューの充実を図るために、市民に、お試し体験クーポンを発行しようと考えており、観光施設等の支援にも繋がればと考えている。

○委員

- ・飲食店含め、一体的に観光の安心安全の取組を進めることが重要で、県もコロナ対応の店等にステッカーを貼るなどの施策を展開している。

○事務局

- ・情報発信という視点で、県のステッカーを貼る施策があるが、観光コンベンション協会も衛生対策を行っている施設の周知を図る取組を進めようとしている。

○委員

- ・行政としては、棲み分けと連携が重要。情報発信については県との連携が必要。

○委員

- ・宿泊施設感染防止対策事業が8月から始まっているが、同時に、飲食店の感染対策防止も始まっており、県の取組の中で飲食店も対応している。
- ・現時点で、感染防止のステッカーは、400～500の事業者が掲示している。より広めていきたい。

○委員

- ・マイクロツーリズムモニターツアーについて、一つの事業者が受託するのか、複数の事業者が参加できるのか。

○事務局

- ・モニターツアーは旅行事業者等を中心に、4事業者を選定。ツアーの中で体験事業者との連携も想定している。バス関係のモニターツアーであれば、バス事業者も対象となる可能性がある。

○委員

- ・マイクロツーリズムとしては県内からの旅行になると思う。大隅や離島などの鹿児島市外と市内における観光客の相互交流の視点を持ち、取組を進めてほしい。

○事務局

- ・マイクロツーリズムは、「近隣で楽しめるもの」との趣旨ではあるが、市内にこだわらず、近隣市との連携も検討したい。
- ・県内の四地区（鹿児島市、霧島市、指宿市、南九州市）においても、広域的な連携を図る取組もある。

○会長

- ・マイクロツーリズムについては、鹿児島市が中心となるが、周辺都市とも連携を図り、市民、県民が、魅力的な体験ができれば良いと思う。

○委員

- ・反転攻勢に向けた施策展開について。3期未来戦略における「稼ぐ観光」の趣旨であれば、外の方からお金を落としていただくことかと思う。市内、オンラインだけでなく、県内・九州内もターゲットにできるのでは。

○事務局

- ・隣県や九州、西日本という回復ステップの考えはベースにあることから、ご指摘の点も改めて踏まえ、事業を進めたい。

○委員

- ・マイクロツーリズムには関心がある。まず、当面は落ち込んだ需要を近場でどう埋めていくかという視点が重要であるが、コロナ収束後のV字回復に向けた取組にしてほしい。市民が地元の価値を知らなければ、良いおもてなしもできない。地元の人が集まるところに、観光客も集まると思う。市の事業を通して、市民が地元の観光産業について、考える機会にしてほしい。
- ・アンケートがとても重要で、質問内容等に興味がある。観光産業の振興に関しては、人数のみだけではなく、消費単価に関する質問が意義深い。例えば、利用者目線では安いほど良いが、良いサービスにはそれなりの対価が必要。どのくらいの単価が適正かわかるアンケートをしてほしい。良いサービスやおもてなしには、それなりの対価が伴うという啓蒙も必要。ぜひ利用人数と消費単価の関係を調査・分析頂きたい。

○事務局

- ・とても大切な視点である。サービスの相場や、追加のサービスについての意見も集約したい。

○委員

- ・修学旅行について、民泊の受入農家の不安が大きい。個人では受け入れたくても、地域の理解を得るのが難しい面がある。受入農家のサポート窓口があれば良い。
- ・鹿児島ユナイテッドFC等の試合のオンライン配信は、コロナが収束した後も継続すると有効では。その点も調査・研究を続けてほしい。

○事務局

- ・受入農家のサポート等は、関係課にご意見を伝えたい。オンライン配信など視点は、コロナ収束後も生かしていけないか調査・研究したい。

【意見交換】

○委員

- ・市の取組に近い面はあるが、九州管内の旅行や移動が増えており、大切なターゲットである。自分も含め、九州内は自家用車で行き来する。自然がある場所は遠方であり、駐車場の確保が大切。市内にもそのような場所があり、再整備・掘り起こしが大切。
- ・観光客に安心して本市観光をしていただくためにも、市民にマスク着用等の感染対策の重要性を認識していただくことが大切ではないか。タクシーについても意識の高い車、そうでない車がある。全体の底上げが必要だが、所管部署としてはどのような考えか。

○事務局

- ・市民の感染拡大防止策の認識は大切である。社会経済活動との両立という趣旨で、観光業界のみならず、市民への対応も重要。

○委員

- ・リモート勤務をはじめ、オンラインを取り入れている方も多いと思う。市のオンラインのフォトコンテスト「#かごなつ2020」も良い取組。県外からの転入者などが、市の良さを知るきっかけにもなる。
- ・関東、関西の広報宣伝費は高額になるが、九州内であれば、リーズナブルにそれができるので、オフライン、または、オンラインで取り組み、うまく鹿児島に誘客できるのではないかと思う。

○委員

- ・コロナ対策として様々な事業がなされているが、全般的に、当面をしのぐという感じを受ける。県外、インバウンドが見込めないから、対象を市民に変えただけというように見える。もちろん当面をしのぐことも重要ではあるが、コロナをきっかけに、大きく施策を変えることも必要では。持続可能な観光に係る取組や、鹿児島市のファンをつくる取組も重要。コロナ後のビジョンを持つことが大切である。

○委員

- ・3月からの新型コロナの影響で、ほぼすべてのイベントが中止・延期になっていたが、7月から展示会関係やステージイベントはスタートした。各業種別のガイドラインに従っており、感染拡大を防止に取り組んでいるが、コロナの状況下におけるイベントの開催等について、苦情もいただいている。来場者の数は、展示会の場合、2割から4割の減となっている。
- ・行政のお墨付きのようなものが頂ければ、安心にもつながり、主催者としてもやりやすい。
- ・ここ1～2年は近隣・九州がターゲットとなると思われる。また、鹿児島の良さを知らない市民が多い。市の事業は地元の良さを知ってもらえると良い機会になると思う。

○委員

- ・旅行会社をしているが、7～9月の旅行申込は、九州管内30%、うち鹿児島は最も低く20%。また、九州内の各県では、県外旅行よりも県内旅行の割合が高い。特に鹿児島は県内旅行の割合が高く65%となっており、鹿児島の方は安全性への意識が高いと思われる。

- ・安全対策の良い事例があまり発信されていない。そういうものを発信していくことが本市に来てもらえるきっかけとなると思う。修学旅行を受け入れた中原別荘などの衛生対策の事例を発信していくと、観光客の誘客に繋がるし、他の施設の参考にもなる。
- ・長崎には、産学官で連携を図り、基準に従い十分な審査をし、安全の認証を行う良い事例がある。
- ・当然、県外観光客の方が県内観光客より消費単価が高い。県内の消費が当面必要であるが、できれば、県外の方に来ていただける体制をつくるのが重要だと思う。
- ・修学旅行は注目を浴びている。このような状況下においても需要は継続している。日頃から、継続的に修学旅行の誘致活動を行うことが、コロナ等の危機対策にもなる。安全対策をPRすることが、キャンセルを防止する対策になると思う。

○委員

- ・新幹線の車内での感染事例はほぼ皆無である。駅、窓口、改札口などにおいても定期的な消毒を行っており、安心して、利用いただける体制を整えている。
- ・新幹線の利用率は低く、3密を避けることができる状況である。
- ・新幹線は人口の多い福岡から鹿児島への誘客に寄与すると思う。
- ・鹿児島でクラスターが発生した時などは、如実に新幹線の利用率に影響がある。コロナでの風評被害等で旅行マインドが大きく落ちると実感している。
- ・九州新幹線10周年の節目でもあり、ウォーキングなどのアウトドアイベントも進めていきたい。市には、まず、観光客を歓迎する雰囲気づくりを進めてほしい。
- ・最大限の感染防止策をとりながら、少しずつ前に進めるような賑わいづくりなどの取組を共に進めていきたい。

○委員

- ・修学旅行もMICEの一つとして捉えることもできるが、MICEの主催者側とMICEの受入側の両方が、参加者を特定しやすい。比較的に安全に進められる旅行形態である。MICEを鹿児島市の観光の基幹にすれば、安全対策を含めて、本市の稼ぐ観光の実現に近づくのではないかと考えている。

○委員

- ・安心安全は、全ての基本であるが、そこに世界基準の価値として焦点が当たっている。
- ・以前、海外旅行をされた方への調査結果によると、アジアの人の中で、まず、行きたい国が日本。欧米の方でも第2位が日本。その主な理由が、安心安全、清潔さ。アジアの方から聞く鹿児島の印象は、まず、清潔である。そのことが、日本、鹿児

島の大きな価値になっていると思う。

- ・インバウンドについては、引き続き、多言語化も大切。体調が悪い時などの言葉の不安を解消する取組が必要である。
- ・今は、鹿児島県の魅力を立ち止まって見直す貴重な機会にもなる。魅力の磨き上げが大切である。
- ・マイクロツーリズムは、新幹線を使えば福岡もターゲットになってくる。また「かごりん」で市内を巡っていただくのも良い。
- ・第4期観光未来戦略の検討においても協力を頂きたい。

○委員

- ・コロナに関する潮目が変わってきている。日本人のコロナ死者が約1,200人、熱中症の死者が約1,700人、インフルの死者が3,600人とされている。
- ・鹿児島県は、飲食店等の感染対策が十分になされていると感じる。
- ・市の自然を考慮すると、アドベンチャーツアーが良い。クルーズ1隻で120人から130人来るのと、パック旅行で10人来るのと、比較した場合は、アドベンチャーツアーは3人で同じ金額を稼ぐことができる。錦江湾等を使い、アドベンチャーツアーを磨いて、2泊から4泊してもらうことも良いと思う。
- ・外出しづらい時期にウェブやYouTubeで、最高の8Kの映像を作って、流し、1,000万ビューを得て、注目を集めるなど、今後につなげるオンラインの取組も重要。
- ・東京などの遠方から来た人がマイクロツーリズムをしてくれないと、稼ぐ観光にはつながらない。宿泊があってこそその磨き上げである。
- ・おはら祭の縮小実施も称賛したい。今は、鹿児島県が先頭に立って実施し、前向きなことを発信していくことが重要。

○委員

- ・天文館というブランドを守ってほしい。昨年度、ディープな天文館を発信していたが、コロナでそれどころではない。天文館という資源が失われつつあり、食の魅力としての天文館ブランドを支えてほしい。

○事務局

- ・次期策定戦略策定に向けて、委員の追加の検討をしていきたい。しかるべき時期に説明をさせていただく。

以上