

意見照会に基づく本市観光の課題等の整理について

■ 提出意見の整理について

（１）提出意見の内容による分類

提出された意見の内容を踏まえ、以下の要素に分類を実施

- ① 「観光地の魅力づくり」に関するもの
- ② 「誘客推進」に関するもの
- ③ 「受入環境整備」に関するもの
- ④ 「観光事業者の状況」に関するもの
- ⑤ その他（上記分類以外の意見）

（２）提出意見の内容による分類状況 ※詳細は 2 ページ～ 3 ページ目参照

意見分類	提出意見数	再掲意見※	延べ意見数	構成比	意見表明 団体・数
① 「観光地の魅力づくり」に関するもの	37件	(6件)	43件	26.2%	10
② 「誘客推進」に関するもの	25件	(13件)	38件	23.2%	11
③ 「受入環境整備」に関するもの	29件	(5件)	34件	20.7%	11
④ 「観光事業者の状況」に関するもの	27件	(4件)	31件	18.9%	9
⑤ その他 上記分類以外の意見	18件	(0件)	18件	11.0%	6
総 計	136件	(28件)	164件	100.0%	—

※意見のうち、分類要素をまたがる内容のものについては、【再掲】として重複計上

■要素別意見一覧

	Q 1 現状認識・各業界の諸課題	Q 2 観光客のニーズ・受入環境の課題
① 観光地の魅力づくり	- 本県、本市観光が置かれている厳しい状況に関して、行政、団体、事業者に危機感がない。(商工会議所) - 鹿児島は首都圏、関西圏などの大きなマーケットから遠く、地理的にハンディを背負っている。鹿児島までの移動費が高額となるため、大都市圏から近い観光地はオーバーツーリズムとなっているが、県内の観光地は衰退していく一方である。(商工会議所) - 鹿児島市はナイトライフ観光が脆弱である。(商工会議所) - 訪日客の行動は、高付加価値志向と低価格志向の二極化となっている。(県観光連盟) - 旅行者のニーズは、国内・海外問わず、体験型・学び型・ストーリー型のコンテンツへの需要が増加している。(県観光連盟) - 地理的ハンディキャップ（時間的距離・移動コストなど）(DMO) - 歴史・桜島を活用した鹿児島への誘客が限定的。(DMO) - 観光客は「見る観光」だけでなく、「その土地ならではの食や文化、体験」を重視する傾向が強まっており、地域の魅力を総合的に提供することが求められています。(特産品協会) - 特産品は観光消費を拡大する重要な地域資源であり、観光振興と地域産業振興を一体的に進める視点がこれまで以上に重要になっている。(特産品協会) - 鹿児島市は世界遺産、新幹線始発終着駅、温泉、食、歴史等に恵まれた県都である。県内宿泊先として、全体の4 3 %、外国人は6 割を占めている。今後もそのシェアは高まる。稼ぐ観光を標榜しそれを確実にするためには滞在時間をいかに増やすかが問われる。(奈良迫) - 一つは中央駅からドルフィンポートまでの回遊をいかに高めるか。特に天文館地域の夜の賑わいの演出が欠かせない。個性ある飲食店の紹介やセンテラスでのイベントも欠かせない。(奈良迫) - 従来の鹿児島市の特色や特産品に加え、新たな観光商品や観光スポットの開発・発掘が必要。(白坂) 「また訪れたい」と思ってもらうためには、地域住民や宿泊施設スタッフとの交流によって生まれる感動体験の創出が重要。(白坂) - 鹿児島市が南北600 k mの起点であることからの観光の発想。(野田)	- 地域間競争が激化する中、鹿児島市は、桜島・維新・温泉などの観光素材は強いものの、他都市との差別化を図るため、どの観光素材に特化し、磨き上げ、P Rしていくのが不明瞭との声がある。(県観光連盟) - 本市観光のニーズはターゲットによって変化 (DMO) - 活火山桜島や錦江湾などの自然・景観 (DMO) - 黒豚・黒牛・黒さつま鶏、焼酎などの多様な食文化(DMO) - 幕末・明治維新に象徴される個性あふれる歴史・文化(DMO) - 東京・京都・大阪等に比べて、混在していないので、自分のペースで観光を楽しめること(DMO) - 屋久島などの自然コンテンツへの経由地であること(DMO) - 観光客からは、「鹿児島らしい商品を購入したい」「商品の背景や作り手のストーリーを知りたい」といったニーズを感じています。(特産品協会) - 食を軸にした体験型のアクティビティプランの作成を考えています。(飲食業組合) - 外国人は鹿児島には桜島、切子、薩摩焼、示現流などのニーズが高い。(奈良迫) 【再】外国人は鹿児島の食には関心が強い、各種協会の食のサイト（英語版）に力を入れたい。(奈良迫)
② 誘客推進	- 鹿児島市は圧倒的にM I C E施設が不足しており、長崎、熊本に遅れを取っている。(商工会議所) - コンベンション誘致の都市間競争が激化する中、競争力向上を図るため、財源確保による補助金制度の拡充や誘致体制の強化が必要。(DMO) - 情報発信・プロモーション不足。(DMO) - 国は地方への分散・誘客に力を入れる。(奈良迫) - 旅行の主役は女性であり、特に若者へのPRが欠かせない。女性の心をくすぐる「カメラ女子」など女性にフィットするサイトを活用したい。(奈良迫) - PRはプロダクトアウトよりマーケットインの発想で、地元の論理ではなく大都市圏の消費者ニーズをとらえたい。(奈良迫) - 鹿児島市は2 月は暖かいのに他の月に比べて宿泊客が少ない。プロスポーツの合宿、コンサート開催外国人のゴルフツアーへのさらなる誘客に力を注ぐべきである。(奈良迫) - 観光客の増加だけでなく、再訪につなげるリピーター施策が重要。(白坂) - 鹿児島市に限らず、観光を広報するには、ネットを活用することが主流である。鹿児島市は十分なのか把握し、鹿児島市に観光資源はあるのだから、まずは広報に注力すべきだと考える。(盛永) 【再】歴史・桜島を活用した鹿児島への誘客が限定的。(DMO) 【再】鹿児島市は世界遺産、新幹線始発終着駅、温泉、食、歴史等に恵まれた県都である。県内宿泊先として、全体の4 3 %、外国人は6 割を占めている。今後もそのシェアは高まる。稼ぐ観光を標榜しそれを確実にするためには滞在時間をいかに増やすかが問われる。(奈良迫) 【再】鹿児島市が南北600 k mの起点であることからの観光の発想。(野田)	- 飲食店はインバウンドの効果が期待できるような気がします。(社交業組合) - P Rのサイトは今後シンガポール、中国、U S A、A U S、英国などに力を入れたい。(奈良迫) - インバウンドは東アジアから7 割である。今後は欧米系が必須である。(奈良迫) - 外国人は鹿児島の食には関心が強い、各種協会の食のサイト（英語版）に力を入れたい。(奈良迫) - クルーズ船は北ふ頭への寄港に力を入れたい。(奈良迫) - クルーズ船客の市内消費拡大に向け、イオンやオプシアなどへの誘客の仕組みが必要。(野田) - クルーズ船下船前か直後にパンフレットを配布し、方面別チャトルを用意するなどの取組が必要。(野田) 【再】受入れ環境としては、「多言語による商品説明や案内の充実」「観光施設と物販施設を結び情報発信や周遊促進」などが課題(特産品協会) 【再】クルーズ船客については滞在時間が限られるため、短時間でも効率的に買い物や体験ができる受入れ体制が重要(特産品協会) 【再】マリンポートにクルーズ船が寄港する際は多数のタクシー車両を手配しますが、その分鹿児島中央駅や天文館などの主要のりばのタクシーが不足するといった事案が発生することがある。クルーズ船の乗客数が多かったり、チャトルバスの運行がなかったりする状況等では相当な人数がタクシー待ちとなる。(市タクシー協会) 【再】外国人は鹿児島には桜島、切子、薩摩焼、示現流などのニーズが高い。(奈良迫) 【再】観光において、インバウンドによる経済効果は大きいため、受け入れ環境のうち利用しやすい交通の便に改善することがリポートに繋がる。(盛永)
③ 受入環境整備	- 日本人・外国人ともに残念だったことの一位は「交通アクセス」。具体的には、バス乗り場や路線、案内板が分かりづらいが上位。(DMO) - ハード面は言うまでもなく費用面に問題。費用対効果が心配。(野田) - 案内窓口（案内看板とも）英語表記が必要。(野田) 【再】人手不足が常態化している状況の中、一部の観光地等でオーバーツーリズムとならないように気を配る必要性もあろうかと思います。(市タクシー協会)	- 火山・自然・食文化・歴史に対する深い理解を求める旅行者が増えている中、深度あるガイド・解説の不足との声がある。(県観光連盟) - 交通関係の分かりやすさ・多言語案内・キャッシュレスなど、基本的な受入環境の改善ニーズが高い。(県観光連盟) - 公共交通の案内表示や時刻表、交通情報がわかりにくい。(DMO) - 英語等の多言語での案内表示が十分でない。(DMO) - GoogleMapsの誤表記に困って観光案内所を訪れる人がいる。(DMO) - ヴィーガン、ベジタリアン、ハラル対応の飲食店の情報が不足している。(DMO) - 受入れ環境としては、「多言語による商品説明や案内の充実」「観光施設と物販施設を結び情報発信や周遊促進」などが課題(特産品協会) - クルーズ船客については滞在時間が限られるため、短時間でも効率的に買い物や体験ができる受入れ体制が重要(特産品協会) - マリンポートにクルーズ船が寄港する際は多数のタクシー車両を手配しますが、その分鹿児島中央駅や天文館などの主要のりばのタクシーが不足するといった事案が発生することがある。クルーズ船の乗客数が多かったり、チャトルバスの運行がなかったりする状況等では相当な人数がタクシー待ちとなる。(市タクシー協会) - 天文館のタクシーのりばや標識の意味が分からず、駐停車禁止区域などでも手を挙げて乗車申込をされる方がいる。(市タクシー協会) - インバウンド対応におけるキャッシュレス決済や、多言語メニューの対応がまだ十分ではない店舗も多く、外国人観光客が気軽に立ち寄れる環境整備が必要です。また、ピーク時の予約対応や分煙に関する案内も課題となっています。(飲食業組合) - 外国人の声を聴き、看板、表示、掲示場所、パンフ等のチェックをしてほしい。シテイビューの代替バスの表示が分かりにくいなどの声がある。古い看板もある。(奈良迫) - 主要な観光施設の交差点などに、一目で分かる大きな周辺地図の設置が必要。(白坂) - シニア世代の観光客などが目的地の場所が分からず困っている場面がある。(白坂) - 観光シーズンの週末だけでも、街中コンシェルジュを配備し、主要箇所を巡回して案内する仕組みが考えられる。(白坂) - 観光において、インバウンドによる経済効果は大きいため、受け入れ環境のうち利用しやすい交通の便に改善することがリポートに繋がる。(盛永) - 市電の電光掲示をQRコードで見る形式になったことや市電内の多言語対応のパンフレットがない時がある状況を見たことがあり、このような「分かりにくい」を減らす取り組みを行うとよいのではないかと。(盛永) - 案内方法、案内看板、最低でも英語表記(野田) 【再】クルーズ船は北ふ頭への寄港に力を入れたい。(奈良迫) 【再】クルーズ船下船前か直後にパンフレットを配布し、方面別チャトルを用意するなどの取組が必要。(野田)
④ 観光事業者の状況	- 事業者はコロナ禍で借り入れた融資の返済が続いており、国内客、国外客からの戻りが鈍く、非常に厳しい経営環境におかれている。(商工会議所) - 県外資本のホテルが県内に参入しており、地元のホテル、飲食店は厳しい環境におかれている。(商工会議所) - 観光事業者（宿泊・飲食・空港等）の深刻な人手不足。(DMO) - 宿泊施設（ナショナルチェーン）の新規参入による価格競争の激化。(DMO) - 国際情勢、自然災害、風評被害の影響。(DMO) - 特産品業界においては、原材料価格や物流費の高騰、人手不足などにより事業環境は厳しさを増しています。(特産品協会) - 後継者不足や伝統的工芸品の担い手不足も深刻な課題となっています。(特産品協会) - 人手不足が常態化している状況の中、一部の観光地等でオーバーツーリズムとならないように気を配る必要性もあろうかと思います。(市タクシー協会) - タクシー乗務員についてもコロナ禍以降、新規乗務員は増加していますが、ほぼ同数の乗務員が退職（特に高齢乗務員）しており、二次交通の担い手としては人手不足の状況が課題としてあります。(市タクシー協会) - 食材やエネルギー価格の高騰が続き、飲食店の経営を圧迫しています。価格改定が追いつかず、サービスの質の維持が大きな課題となっています。(飲食業組合) - 深刻な人手不足により、営業時間の短縮や席数の制限を余儀なくされる店舗が増えています。外国人材の活用や雇用環境の改善が急務です。が、特定1号の受け入れ停止状態です。(飲食業組合) - 物価高騰により、価格面値上げ等慎重に検討していかなければならない。(社交業組合) - 組合員を増やすために融資の相談など魅力ある組合作りが今後の課題です。(社交業組合) - リピーター増加のヒントを得るため、経営者だけでなく、観光客と直接接する現場スタッフの意見も把握すべき。(白坂) - 各戦略を推進する人材の育成（官民で）（鹿児島大好き人間の育成）(野田) 【再】本県、本市観光が置かれている厳しい状況に関して、行政、団体、事業者に危機感がない。(商工会議所)	【再】火山・自然・食文化・歴史に対する深い理解を求める旅行者が増えている中、深度あるガイド・解説の不足との声がある。(県観光連盟) 【再】観光シーズンの週末だけでも、街中コンシェルジュを配備し、主要箇所を巡回して案内する仕組みが考えられる。(白坂)
その他	- 観光客の来訪動機や満足度を把握するうえで、現場スタッフが日常的に接する観光客との会話は重要な情報源である。(白坂) - 観光客の生の声を現場スタッフから収集し、観光戦略に反映する仕組みが必要。(白坂)	社交業組合ではインバウンドのお客様への対応は考えておりません。あまり恩恵がない業種のような気がします。(社交業組合)

	Q 3 重点施策の方向性・取組例	Q 4 行政・各業界の取組
① 観光地の魅力づくり	- ナイトライフ観光の強化を基本方針に記載すべきである。(商工会議所) - 旅行者に選ばれる都市として、鹿児島市内の観光資源に、具体的な価値やストーリー等を加え、わかりやすく示すなど、観光素材の磨き上げが必要ではないか。(県観光連盟) - 西郷プロジェクトを一過性にせず、レガシーとして次につなげる。(ＤＭＯ) - 観光と特産品を一体的に捉えた戦略の推進 観光資源と食、焼酎、工芸品などを一体的に情報発信し、「鹿児島らしさ」を体感できる観光コンテンツを充実させることが重要と考えます。(特産品協会) - 工芸制作体験、焼酎・食文化体験、生産現場の見学など、地域事業者と連携した体験型コンテンツを充実させることで、滞在時間や観光消費額の増加につながると考えます。(特産品協会) - 農業や水産業と連携し、鹿児島の食のブランド力をさらに向上させたい。価格レンジをもっと高く保つ必要もあります。環境や地域社会に配慮した持続可能な食の提供を目指します。鹿児島の名物料理の再定義が必要です。(飲食業組合) - 夜の街（飲食店街）への回遊性を高めるためナイトタイムエコノミーを活性化し、夕食後の需要を喚起したいです。(飲食業組合) - 無人駅の仙巖駅の人気が高まっている。世界遺産エリア、桜島、錦江湾などを活用しドラマや映画の舞台として積極的に活用したい、予讃線をしのぐ魅力がある。(奈良迫) 【再】鹿児島市の豊かな食材と焼酎文化を核としたプロモーションを行い、宿泊につなげるための施策が必要です。(飲食業組合) 【再】奄美支部では奄美市の協力のもと、週末に夜行バスを運行してもらっています。観光においても、アクセスさえ充実していればもっと盛り上がるような気がします。(社交業組合) 【再】新幹線が通っているという利点があるが、鹿児島まで十分ではないとの声から、コト観光を新しく作るのか、広報をもっと強く働きかけるのか決めて集中的に動くことが良いのではないかと思った。(盛永)	- 当協会としても、鹿児島ブランドショップや各種イベントを通じて県産品の魅力発信に取り組むとともに、工芸品や食品などを活用した体験型イベントや情報発信を充実させ、観光消費の拡大や地域産業の振興に貢献してまいりたいと考えています。(特産品協会) - R 9 年度は西郷生誕 2 0 0 年、没後 1 5 0 年にあたる。多くの西郷ファンが訪れる。大久保利通の魅力も語る年にしたい。そのことが相乗効果を発揮する。(奈良迫) - いづろ通りからドルフィンポートに至る数百メートルの魅力創出を図る、鹿児島市の港の魅力が発揮できない。体育館が予定されているがこのままでは経済効果創出は乏しい。(奈良迫) - 市民も参加できる焼酎や飲食店のスタンブラリー等、観光客が交流できる企画が有効。(白坂) - アルコールを飲まない人も楽しめる観光企画が必要。(白坂) 【再】週末などお客様の帰りの手段が少ないため、どうしても早く帰るか、出なくなったという話を聞きます。バスや電車などを遅くまで運行してもらえたらお客様も安心して飲みに出られると思います。(社交業組合) 【再】感動体験を増やすには、鹿児島の魅力を、自分の言葉で伝える、鹿児島の情報に精通する現場スタッフをはじめ、人材の育成が必要。(白坂)
② 誘客推進	- 大都市圏や海外からの観光客、ビジネス客の誘致に際して、マーケティング戦略と整合性をとった具体的な施策を明記すべきである。(商工会議所) - 鹿児島サンロイヤルホテルは住吉町への移転が予定されており、M I C E 施設が不足する鹿児島市において M I C E 施設整備は急務である。筆頭株主である鹿児島市の観光戦略に、「M I C E 施設の整備の推進」は大きな柱として入れるべきである。(商工会議所) - 鹿児島市は県をはじめとする地方自治体との連携強化を記載すべき。(商工会議所) - M I C E は、地域への経済波及効果が大い高付加価値な市場であり、これまで以上に誘致活動に取り組むことが必要ではないか。(県観光連盟) - 鹿児島市の豊かな食材と焼酎文化を核としたプロモーションを行い、宿泊につなげるための施策が必要です。(飲食業組合) - インバウンドは東アジアから欧米へシフトする。東アジアはもう民間でできると思います。(奈良迫) - 需要層として女性特に若者の誘客に力を入れる。(奈良迫) - プロスポーツキャンプ、おいどんカップのような他のスポーツ大会の開催（サッカー、ラグビー、ゴルフなど）(奈良迫) - 新幹線が通っているという利点があるが、鹿児島まで十分ではないとの声から、コト観光を新しく作るのか、広報をもっと強く働きかけるのか決めて集中的に動くことが良いのではないかと思った。(盛永) 【再】観光と特産品を一体的に捉えた戦略の推進 観光資源と食、焼酎、工芸品などを一体的に情報発信し、「鹿児島らしさ」を体感できる観光コンテンツを充実させることが重要と考えます。(特産品協会) 【再】工芸制作体験、焼酎・食文化体験、生産現場の見学など、地域事業者と連携した体験型コンテンツを充実させることで、滞在時間や観光消費額の増加につながると考えます。(特産品協会) 【再】無人駅の仙巖駅の人気が高まっている。世界遺産エリア、桜島、錦江湾などを活用しドラマや映画の舞台として積極的に活用したい、予讃線をしのぐ魅力がある。(奈良迫)	- 宿泊者は鹿児島市に国内・海外とも収斂している。他の地域（霧島、指宿、種子・屋久、北薩等）と連携を強化することで、鹿児島の魅力が増す。鹿児島市は多様な宿泊施設、アクセス、夜の賑わいなどが優れている。北海道の札幌を目指したい。北海道を旅した人は最後に札幌を目指す。それだけ消費も増える。(奈良迫) 【再】当協会としても、鹿児島ブランドショップや各種イベントを通じて県産品の魅力発信に取り組むとともに、工芸品や食品などを活用した体験型イベントや情報発信を充実させ、観光消費の拡大や地域産業の振興に貢献してまいりたいと考えています。(特産品協会) 【再】人手不足解消のための人材確保支援や、省人化・DX化を推進するための補助金などの支援策の拡充。また、食のイベントなどでの共同PRや、衛生管理指導の円滑化。(飲食業組合)
③ 受入環境整備	- インバウンドに対応するサインが全く足りない。外国語サインの充実を記載すべきである。現在の看板は海外からの旅行者にわかりづらい。(商工会議所) - 鹿児島市街地にバス乗降場が極端に少ないので、バス乗降場の整備を記載すべきである。(商工会議所) - 交通結節点からの二次交通、多言語案内やキャッシュレス化など、受入環境について、観光関係事業者との役割分担を進め、改善に取り組むことが必要ではないか。(県観光連盟) - 旅行者の旅行中の価値を高めるための大きな柱として、案内ガイドの育成の充実を図ることが必要ではないか。(県観光連盟) - ハード面での交通サイン等の改善や多言語表示の充実。(ＤＭＯ) - 多言語対応、デジタル情報発信、キャッシュレス・免税環境の充実、交通・買い物・体験を組み合わせた受入れ体制の整備を重点的に進める必要があります。(特産品協会) - 奄美支部では奄美市の協力のもと、週末に夜行バスを運行してもらっています。観光においても、アクセスさえ充実していればもっと盛り上がるような気がします。(社交業組合)	【再】取組ごとに、どこが中心となって実施するのか示すことが必要ではないか。その上で、行政に求める取組については、受入環境づくりのためのハード整備や、受入のために各種団体や民間事業者が行う取組に対する財政的な支援を行う必要があると考える。 - 週末などお客様の帰りの手段が少ないため、どうしても早く帰るか、出なくなったという話を聞きます。バスや電車などを遅くまで運行してもらえたらお客様も安心して飲みに出られると思います。(社交業組合) 【再】組合として、衛生管理や接客技術の向上、多言語対応の研修会などを実施し、飲食業界全体の受入れ水準の底上げを図る。(飲食業組合)
④ 観光事業者の状況	「観光人材の育成」の記載があるが、まず、観光を担う人材の確保が急務である。ホテル短期大学校への入学者が激減しており、かつ卒業生は県外に就職している。観光を担う人材の確保の強化を具体策とともに記載すべきである。(商工会議所) - 観光関連産業における人材の育成・確保の促進→宿泊事業者等の人材確保に向けた支援。(ＤＭＯ) - 生産性向上、サービス向上、ＤＸ支援。(ＤＭＯ) 【再】農業や水産業と連携し、鹿児島の食のブランド力をさらに向上させたい。価格レンジをもっと高く保つ必要もあります。環境や地域社会に配慮した持続可能な食の提供を目指します。鹿児島の名物料理の再定義が必要です。(飲食業組合) - 観光関連事業者同士が課題や対応策を共有し、率直な意見交換を行う場が必要。(白坂)	- 人手不足解消のための人材確保支援や、省人化・DX化を推進するための補助金などの支援策の拡充。また、食のイベントなどでの共同PRや、衛生管理指導の円滑化。(飲食業組合) - 組合として、衛生管理や接客技術の向上、多言語対応の研修会などを実施し、飲食業界全体の受入れ水準の底上げを図る。(飲食業組合) - 感動体験を増やすには、鹿児島の魅力を、自分の言葉で伝える、鹿児島の情報に精通する現場スタッフをはじめ、人材の育成が必要。(白坂) - シニア世代を含めた柔軟な人材活用や採用方法の工夫が必要。(白坂) - 個性や強みを生かした接客ができる現場スタッフの育成が重要。(白坂) - 宿泊施設等の好事例を関係団体で共有し、サービス向上につなげることが望ましい。(白坂) - 事業者同士の情報共有や意見交換の場づくりが必要。(白坂)
その他	- 骨子は鹿児島市が置かれている実情を把握した上で、根本的に見直すべきである。(商工会議所) - 戦略にKPI、KGIを含めるべきではない。(商工会議所) - 観光戦略の策定にあたり、鹿児島市は、市の総合計画があってその先に観光未来戦略があるという位置づけだが、観光戦略があって、それを総合計画に入れ込むという手法が望ましい。(商工会議所) - 鹿児島市は宿泊税の導入を予定していることから、宿泊税で得た収入の使い方を明記すべきである。宿泊税の税収の半分はＤＭＯの財源として入れるべきで、そのスキームを観光戦略の中で明確に示さなければならない。(商工会議所) - 観光関連のボランティア団体や民間の関連企業の活動実態、観光客の要望や現場課題などをヒアリングし、改善点や新たなアイデアの把握につなげるべき。(白坂) - 目標とする姿を共有し、観光消費額や交流人口などの数値を提示して P D C A を繰り返すことが必要。(野田) - 宿泊税の一部を活用した支援やインセンティブにより、市民が観光振興の成果を実感できる仕組みはどうか。(野田)	- 取組ごとに、どこが中心となって実施するのか示すことが必要ではないか。その上で、行政に求める取組については、受入環境づくりのためのハード整備や、受入のために各種団体や民間事業者が行う取組に対する財政的な支援を行う必要があると考える。 - 当連盟では、観光施策基本戦略の策定を進めているところである。その中で、地域が主体的に取り組む観光地域づくりへの支援を柱の一つに掲げており、現在、地域ごとに、現状や課題、目指す方向性等について、協議・検討を進めているところである。 - 市民プライドを醸成すべく、美術館、メルヘン館、水族館、あるいは桜島航路など年に数回は無料にして市の魅力に触れる機会を作りたい。(奈良迫) - 観光関連団体や事業者の現場の声を聞く機会を設けるべき。(白坂) - 実施主体を明確にし、観光戦略を推進する司令塔機能を整備する必要がある。(白坂) - このアンケートの趣旨を繰り返すようだが、成果が出た後ではなく、過程の情報も市民が知ることができるようにし、さらに行政だけでなく広く意見を掬う取り組みがパブリックコメントで集められれば良いと思う。(盛永) - 行政は提案を最初から否定するのではなく、代案を含めて前向きに検討する姿勢が望ましい。(野田) - 民間事業者同士のタイアップやマッチングを促進し、行政もバックアップ体制を強化すべき。(野田)

■本市観光における主な課題と関連意見

各団体から寄せられた意見の分類（５分類）を踏まえ、同旨のものでグルーピングし、本市観光における主な課題として整理したもの。
※第5期観光未来戦略における重点ポイントを絞り込むための議論の材料として整理したものであり、この段階で優先順位を定めるものではない。

① 観光地の魅力づくり

本市観光における主な課題	現状・課題に関する意見（Ｑ１・Ｑ２）	課題への打ち手に関する意見（Ｑ３・Ｑ４）
桜島・歴史・文化などの資源を活かしきれていない	- 地域間競争が激化する中、鹿児島市は、桜島維新温泉などの観光素材は強いものの、他都市との差別化を図るため、どの観光素材に特化し、磨き上げ、ＰＲしていくのが不明瞭との声がある。(県観光連盟) - 歴史、桜島を活用した鹿児島への誘客が限定的。(ＤＭＯ) - 活火山桜島や錦江湾などの自然景観（DMO) - 幕末明治維新に象徴される個性あふれる歴史文化(DMO) - 外国人は鹿児島には桜島、切子、薩摩焼、示現流などのニーズが高い。(奈良迫)	- 西郷プロジェクトを一過性にせず、レガシーとして次につなげる。(ＤＭＯ) - 無人駅の仙巖駅の人気が高まっている。世界遺産エリア、桜島、錦江湾などを活用しドラマや映画の舞台として積極的に活用したい、予讃線をしのぐ魅力がある。(奈良迫) - Ｒ９年度は西郷生誕２００年、没後１５０年にあたる。多くの西郷ファンが訪れる。大久保利通の魅力も語る年になりたい。そのことが相乗効果を発揮する。(奈良迫)
体験型・ストーリー型へのニーズに応えるコンテンツが不足	- 旅行者のニーズは、国内外問わず、体験型、学び型、ストーリー型のコンテンツへの需要が増加している。(県観光連盟) - 本市観光のニーズはターゲットによって変化（DMO) - 観光客は「見る観光」だけでなく、「その土地ならではの食や文化、体験」を重視する傾向が強まっており、地域の魅力を総合的に提供することが求められています。(特産品協会) - 従来の鹿児島の特色や特産品に加え、新たな観光商品や観光スポットの開発発掘が必要。(白坂) 「また訪れたい」と思ってもらうためには、地域住民や宿泊施設スタッフとの交流によって生まれる感動体験の創出が重要。(白坂)	- 旅行者に選ばれる都市として、鹿児島市内の観光資源に、具体的な価値やストーリー等を加え、わかりやすく示すなど、観光素材の磨き上げが必要ではないか。(県観光連盟) - 工芸制作体験、焼酎食文化体験、生産現場の見学など、地域事業者と連携した体験型コンテンツを充実させることで、滞在時間や観光消費額の増加につながると考えます。(特産品協会) - 市民も参加できる焼酎や飲食店のスタンプラリー等、観光客が交流できる企画が有効。(白坂) - アルコールを飲まない人も楽しめる観光企画が必要。(白坂) 【再】感動体験を増やすには、鹿児島の魅力を、自分の言葉で伝える、鹿児島の情報に精通する現場スタッフをはじめ、人材の育成が必要。(白坂)
食・特産品等の魅力を観光消費に十分に結びつけられていない	- 黒豚黒牛黒さつま鶏、焼酎などの多様な食文化(DMO) - 特産品は観光消費を拡大する重要な地域資源であり、観光振興と地域産業振興を一体的に進める視点がこれまで以上に重要になっている。(特産品協会) - 観光客からは、「鹿児島らしい商品を購入したい」「商品の背景や作り手のストーリーを知りたい」といったニーズを感じています。(特産品協会) - 食を軸にした体験型のアクティビティプランの作成を考えています。(飲食業組合) 【再】外国人は鹿児島の食には関心が強い、各種協会の食のサイト（英語版）に力を入れたい。(奈良迫)	- 観光と特産品を一体的に捉えた戦略の推進 観光資源と食、焼酎、工芸品などを一体的に情報発信し、「鹿児島らしさ」を体感できる観光コンテンツを充実させることが重要と考えます。(特産品協会) - 農業や水産業と連携し、鹿児島の食のブランド力をさらに向上させたい。価格レンジをもっと高く保つ必要もあります。環境や地域社会に配慮した持続可能な食の提供を目指します。鹿児島の名物料理の再定義が必要です。(飲食業組合) - 当協会としても、鹿児島ブランドショップや各種イベントを通じて県産品の魅力発信に取り組むとともに、工芸品や食品などを活用した体験型イベントや情報発信を充実させ、観光消費の拡大や地域産業の振興に貢献してまいりたいと考えています。(特産品協会) 【再】鹿児島市の豊かな食材と焼酎文化を核としたプロモーションを行い、宿泊につなげるための施策が必要です。(飲食業組合)
ナイトタイムエコノミーが脆弱で、まちなかの回遊性も低い	- 鹿児島市はナイトライフ観光が脆弱である。(商工会議所) - 一つは中央駅からドルフィンポートまでの回遊をいかに高めるか。特に天文館地域の夜の賑わいの演出が欠かせない。個性ある飲食店の紹介やセンタースでのイベントも欠かせない。(奈良迫) - 鹿児島市は世界遺産、新幹線始発終着駅、温泉、食、歴史等に恵まれた県都である。県内宿泊先として、全体の４３％、外国人は６割を占めている。今後もそのシェアは高まる。稼ぐ観光を標榜しそれを確実にするためには滞在時間をいかに増やすかが問われる。(奈良迫)	- ナイトライフ観光の強化を基本方針に記載すべきである。(商工会議所) - 夜の街（飲食店街）への回遊性を高めるためナイトタイムエコノミーを活性化し、夕食後の需要を喚起したいです。(飲食業組合) - いづろ通りからドルフィンポートに至る数百メートルの魅力創出を図る、鹿児島市の港の魅力が発揮できない。体育館が予定されているがこのままでは経済効果創出は乏しい。(奈良迫) 【再】奄美支部では奄美市の協力のもと、週末に夜行バスを運行してもらっています。観光においても、アクセスさえ充実していればもっと盛り上がるような気がします。(社交業組合) 【再】週末などお客様の帰りの手段が少ないため、どうしても早く帰るか、出なくなったという話を聞きます。バスや電車などを遅くまで運行してもらえたらお客様も安心して飲みに出られると思います。(社交業組合)
その他意見（上記の課題に含まれないもの）		
立地条件など、本市観光を取り巻く市場環境（戦略の前提として共有すべき事項）	- 本県、本市観光が置かれている厳しい状況に関して、行政、団体、事業者に危機感がない。(商工会議所) - 鹿児島は首都圏、関西圏などの大きなマーケットから遠く、地理的にハンディを背負っている。鹿児島までの移動費が高額となるため、大都市圏から近い観光地はオーバーツーリズムとなっているが、県内の観光地は衰退していく一方である。(商工会議所) - 訪日客の行動は、高付加価値志向と低価格志向の二極化となっている。(県観光連盟) - 地理的ハンディキャップ（時間的距離移動コストなど）(ＤＭＯ) - 東京、京都、大阪等比べて、混在していないので、自分のペースで観光を楽しめること(DMO) - 屋久島などの自然コンテンツへの経由地であること(DMO) - 鹿児島市が南北600 k mの起点であることからの観光の発想。(野田)	【再】新幹線が通っているという利点があるが、鹿児島まで十分ではないとの声から、コト観光を新しく作るのか、広報をもっと強く働きかけるのか決めて集中的に動くことが良いのではないかと思った。(盛永)

② 誘客推進

本市観光における主な課題	現状・課題に関する意見（Ｑ１・Ｑ２）	課題への打ち手に関する意見（Ｑ３・Ｑ４）
M I C E等の誘致の競争力が十分でない	- 鹿児島市は圧倒的にM I C E施設が不足しており、長崎、熊本に遅れを取っている。(商工会議所) - コンベンション誘致の都市間競争が激化する中、競争力向上を図るため、財源確保による補助金制度の拡充や誘致体制の強化が必要。(ＤＭＯ) - 鹿児島市は２月は暖かいのに他の月に比べて宿泊客が少ない。プロスポーツの合宿、コンサート開催外国人のゴルフツアーのさらなる誘客に力を注ぐべきである。(奈良迫)	- 鹿児島サンロイヤルホテルは住吉町への移転が予定されており、M I C E施設が不足する鹿児島市においてM I C E施設整備は急務である。筆頭株主である鹿児島市の観光戦略に、「M I C E施設の整備の推進」は大きな柱として入れるべきである。(商工会議所) - M I C Eは、地域への経済波及効果が大きい高付加価値な市場であり、これまで以上に誘致活動に取り組むことが必要ではないか。(県観光連盟) - プロスポーツキャンプ、おいどんカップのような他のスポーツ大会の開催（サッカー、ラグビー、ゴルフなど）(奈良迫)
情報発信・プロモーションが不足し、ターゲットに届いていない	- 情報発信・プロモーション不足。(ＤＭＯ) - 旅行の主役は女性であり、特に若者へのPRが欠かせない。女性の心をくすぐる「カメラ女子」など女性にフィットするサイトを活用したい。(奈良迫) - PRはプロダクトアウトよりマーケットインの発想で、地元の論理ではなく大都市圏の消費者ニーズをとらえたい。(奈良迫) - 鹿児島市に限らず、観光を広報するには、ネットを活用することが主流である。鹿児島市は十分なのか把握し、鹿児島市に観光資源はあるのだから、まずは広報に注力すべきだと考える。(盛永) - 外国人は鹿児島の食には関心が強い、各種協会の食のサイト（英語版）に力を入れたい。(奈良迫)	- 大都市圏や海外からの観光客、ビジネス客の誘致に際して、マーケティング戦略と整合性をとった具体的な施策を明記すべきである。(商工会議所) - 需要層として女性、特に若者の誘客に力を入れる。(奈良迫) - 鹿児島市の豊かな食材と焼酎文化を核としたプロモーションを行い、宿泊につなげるための施策が必要です。(飲食業組合) 【再】新幹線が通っているという利点があるが、鹿児島まで十分ではないとの声から、コト観光を新しく作るのか、広報をもっと強く働きかけるのか決めて集中的に動くことが良いのではないかと思った。(盛永) 【再】観光と特産品を一体的に捉えた戦略の推進 観光資源と食、焼酎、工芸品などを一体的に情報発信し、「鹿児島らしさ」を体感できる観光コンテンツを充実させることが重要と考えます。(特産品協会) 【再】当協会としても、鹿児島ブランドショップや各種イベントを通じて県産品の魅力発信に取り組むとともに、工芸品や食品などを活用した体験型イベントや情報発信を充実させ、観光消費の拡大や地域産業の振興に貢献してまいりたいと考えています。(特産品協会) 【再】人手不足解消のための人材確保支援や、省人化DX化を推進するための補助金などの支援策の拡充。また、食のイベントなどでの共同PRや、衛生管理指導の円滑化。(飲食業組合)
県都としての強みや広域連携を誘客に活かせていない	- 国は地方への分散誘客に力を入れる。(奈良迫) 【再】歴史・桜島を活用した鹿児島への誘客が限定的。(ＤＭＯ) 【再】鹿児島市は世界遺産、新幹線始発終着駅、温泉、食、歴史等に恵まれた県都である。県内宿泊先として、全体の４３％、外国人は６割を占めている。今後もそのシェアは高まる。稼ぐ観光を標榜しそれを確実にするためには滞在時間をいかに増やすかが問われる。(奈良迫) 【再】鹿児島市が南北600 k mの起点であることからの観光の発想。(野田)	- 鹿児島市は県をはじめとする地方自治体との連携強化を記載すべき。(商工会議所) - 宿泊者は鹿児島市に国内海外とも収斂している。他の地域（霧島、指宿、種子屋久、北薩等）と連携を強化することで、鹿児島の魅力が増す。鹿児島市は多様な宿泊施設、アクセス、夜の賑わいなどが優れている。北海道の札幌を目指したい。北海道を旅した人は最後に札幌を目指す。それだけ消費も増える。(奈良迫) 【再】無人駅の仙巖駅の人気が高まっている。世界遺産エリア、桜島、錦江湾などを活用しドラマや映画の舞台として積極的に活用したい、予讃線をしのぐ魅力がある。(奈良迫)
クルーズ客の来訪を消費拡大に活かしかれていない。	- クルーズ船は北ふ頭への寄港に力を入れたい。(奈良迫) - クルーズ船客の市内消費拡大に向け、イオンやオプシアなどへの誘客の仕組みが必要。(野田) - クルーズ船下船前か直後にパンフレットを配布し、方面別チャトルを用意するなどの取組が必要。(野田) 【再】受入れ環境としては、「多言語による商品説明や案内の充実」「観光施設と物販施設を結び情報発信や周遊促進」などが課題(特産品協会) 【再】クルーズ船客については滞在時間が限られるため、短時間で効率的に買い物や体験ができる受入れ体制が重要(特産品協会) 【再】マリンポートにクルーズ船が寄港する際は多数のタクシー車両を手配しますが、その分鹿児島中央駅や天文館などの主要のりばのタクシーが不足するといった事案が発生することがある。クルーズ船の乗客数が多かったり、チャトルバスの運行がなかったりする状況等では相当な人数がタクシー待ちとなる。(市タクシー協会)	【再】工芸制作体験、焼酎食文化体験、生産現場の見学など、地域事業者と連携した体験型コンテンツを充実させることで、滞在時間や観光消費額の増加につながると考えます。(特産品協会)
ターゲット市場の多角化等、インバウンド誘客が不十分	- インバウンドは東アジアから７割である。今後は欧米系が必須である。(奈良迫) - P Rのサイトは今後シンガポール、中国、U S A、A U S、英国などに力を入れたい。(奈良迫) - 飲食店はインバウンドの効果が期待できるような気がします。(社交業組合) 【再】外国人は鹿児島には桜島、切子、薩摩焼、示現流などのニーズが高い。(奈良迫) 【再】外国人は鹿児島の食には関心が強い。(奈良迫) 【再】観光において、インバウンドによる経済効果は大きいため、受け入れ環境のうち利用しやすい交通の便に改善することがリポートに繋がる。(盛永)	インバウンドは東アジアから欧米へシフトする。東アジアはもう民間でできると思います。(奈良迫)

その他意見（上記の課題に含まれないもの）		
—	観光客の増加だけでなく、再訪につながるリピーター施策が重要(白坂)	—

③ 受入環境整備

本市観光における主な課題	現状・課題に関する意見（Q 1・Q 2）	課題への打ち手に関する意見（Q 3・Q 4）
多言語表記をはじめとする案内サインが不足	- 英語等の多言語での案内表示が十分でない。(DMO) - GoogleMapsの誤表記に困って観光案内所を訪れる人がいる。(DMO) - 受入れ環境としては、「多言語による商品説明や案内の充実」「観光施設と物販施設を結び情報発信や周遊促進」などが課題(特産品協会) - 外国人の声を聴き、看板、表示、掲示場所、パンフ等のチェックをしてほしい。シティビューの代替バスの表示が分かりにくいなどの声がある。古い看板もある。(奈良迫) - 主要な観光施設の交差点などに、一目で分かる大きな周辺地図の設置が必要。(白坂) - シニア世代の観光客などが目的地の場所が分からず困っている場面がある。(白坂) - 市電の電光掲示をQRコードで見る形式になったことや市内の多言語対応のパンフレットがない時がある状況を見たことがあり、このような「分かりにくい」を減らす取り組みを行うとよいのではないか。(盛永) - 案内窓口（案内看板とも）英語表記が必要。(野田) - 案内方法、案内看板、最低でも英語表記(野田)	- インバウンドに対応するサインが全く足りない。外国語サインの充実を記載すべきである。現在の看板は海外からの旅行者にわかりづらい。(商工会議所) - ハード面での交通サイン等の改善や多言語表示の充実。(DMO)
交通アクセス・二次交通が分かりにくい	- 交通関係の分かりやすさ多言語案内、キャッシュレスなど、基本的な受入環境の改善ニーズが高い。(県観光連盟) - 日本人、外国人ともに残念だったことの一位は「交通アクセス」。具体的には、バス乗り場や路線、案内板が分かりづらいが上位。(DMO) - 公共交通の案内表示や時刻表、交通情報がわかりにくい。(DMO) - 天文館のタクシーのりばや標識の意味が分からず、駐停車禁止区域などでも手を挙げて乗車申込をされる方がいる。(市タクシー協会) - 観光において、インバウンドによる経済効果は大きいため、受け入れ環境のうち利用しやすい交通の便に改善することがリポートに繋がる。(盛永)	- 交通結節点からの二次交通、多言語案内やキャッシュレス化など、受入環境について、観光関係事業者との役割分担を進め、改善に取り組むことが必要ではないか。(県観光連盟) - 鹿児島市街地にバス乗降場が極端に少ないので、バス乗降場の整備を記載すべきである。(商工会議所) - 奄美支部では奄美市の協力のもと、週末に夜行バスを運行してもらっています。観光においても、アクセスさえ充実していればもっと盛り上がるような気がします。(社交業組合) - 週末などお客様の帰りの手段が少ないため、どうしても早く帰るか、出なくなったという話を聞きます。バスや電車などを遅くまで運行してもらえたらお客様も安心して飲みに出られると思います。(社交業組合)
キャッシュレスや食の多様性など店舗側の対応が不十分	- ヴィーガン、ベジタリアン、ハラル対応の飲食店の情報が不足している。(DMO) - インバウンド対応におけるキャッシュレス決済や、多言語メニューの対応がまだ十分ではない店舗も多く、外国人観光客が気軽に立ち寄れる環境整備が必要です。また、ピーク時の予約対応や分煙に関する案内も課題となっています。(飲食業組合) 【再】交通関係の分かりやすさ多言語案内、キャッシュレスなど、基本的な受入環境の改善ニーズが高い。(県観光連盟)	- 多言語対応、デジタル情報発信、キャッシュレス免税環境の充実、交通買い物体験を組み合わせた受入れ体制の整備を重点的に進める必要があります。(特産品協会) 【再】組合として、衛生管理や接客技術の向上、多言語対応の研修会などを実施し、飲食業界全体の受入れ水準の底上げを図る。(飲食業組合)
クルーズ寄港時に受入体制が追いつかない	- クルーズ船客については滞在時間が限られるため、短時間でも効率的に買い物や体験ができる受入れ体制が重要(特産品協会) - マリンポートにクルーズ船が寄港する際は多数のタクシー車両を手配しますが、その分鹿児島中央駅や天文館などの主要のりばのタクシーが不足するといった事案が発生することがある。クルーズ船の乗客数が多かったり、シャトルバスの運行がなかったりする状況等では相当な人数がタクシー待ちとなる。(市タクシー協会) 【再】人手不足が常態化している状況の中、一部の観光地等でオーバーツーリズムとならないように気を配る必要性もあろうかと思います。(市タクシー協会) 【再】クルーズ船は北ふ頭への寄港に力を入れたい。(奈良迫) 【再】クルーズ船下船前か直後にパンフレットを配布し、方面別シャトルを用意するなどの取組が必要。(野田)	—
市街地やコンテンツに関するガイド人材が不足	- 火山・自然・食・文化・歴史に対する深い理解を求める旅行者が増えている中、深度あるガイド解説の不足との声がある。(県観光連盟) - 観光シーズンの週末だけでも、街中コンシェルジュを配備し、主要箇所を巡回して案内する仕組みが考えられる。(白坂)	旅行者の旅行中の価値を高めるための大きな柱として、案内ガイドの育成の充実を図ることが必要ではないか。(県観光連盟)

その他意見（上記の課題に含まれないもの）		
—	ハード面は言うまでもなく費用面に問題。費用対効果が心配。(野田)	行政に求める取組については、受入環境づくりのためのハード整備や、受入のために各種団体や民間事業者が行う取組に対する財政的な支援を行う必要があると考える。(県観光連盟)

※ Q 1・Q 2 の意見を同旨でまとめ「主な課題」として整理し、関連する Q 3・Q 4 の意見を打ち手として対応させたもの。【再】は他の分類からの再掲

④ 観光事業者の状況

本市観光における主な課題	現状・課題に関する意見（Q 1・Q 2）	課題への打ち手に関する意見（Q 3・Q 4）
観光を担う人材の確保・育成が追いつかない	- 観光事業者（宿泊、飲食、空港等）の深刻な人手不足。(DMO) - 後継者不足や伝統的工芸品の担い手不足も深刻な課題となっています。(特産品協会) - 深刻な人手不足により、営業時間の短縮や席数の制限を余儀なくされる店舗が増えています。外国人材の活用や雇用環境の改善が急務です。が、特定1号の受け入れ停止状態です。(飲食業組合) - 人手不足が常態化している状況の中、一部の観光地等でオーバーツーリズムとならないように気を配る必要性もあろうかと思います。(市タクシー協会) - タクシー乗務員についてもコロナ禍以降、新規乗務員は増加していますが、ほぼ同数の乗務員が退職（特に高齢乗務員）しており、二次交通の担い手としては人手不足の状況が課題としてあります。(市タクシー協会) - 各戦略を推進する人材の育成（官民で）（鹿児島大好き人間の育成）(野田) 【再】火山自然食文化歴史に対する深い理解を求める旅行者が増えている中、深度あるガイド解説の不足との声がある。(県観光連盟) 【再】観光シーズンの週末だけでも、街中コンシェルジュを配備し、主要箇所を巡回して案内する仕組みが考えられる。(白坂)	「観光人材の育成」の記載があるが、まず、観光を担う人材の確保が急務である。ホテル短期大学校への入学者が激減しており、かつ卒業生は県外に就職している。観光を担う人材の確保の強化を具体策とともに記載すべきである。(商工会議所) - 観光関連産業における人材の育成確保の促進→宿泊事業者等の人材確保に向けた支援。(DMO) - 生産性向上、サービス向上、DX支援。(DMO) - 人手不足解消のための人材確保支援や、省人化DX化を推進するための補助金などの支援策の拡充。また、食のイベントなどでの共同PRや、衛生管理指導の円滑化。(飲食業組合) - 感動体験を増やすには、鹿児島の魅力を、自分の言葉で伝える、鹿児島の情報に精通する現場スタッフをはじめ、人材の育成が必要。(白坂) - シニア世代を含めた柔軟な人材活用や採用方法の工夫が必要。(白坂) - 個性や強みを生かした接客ができる現場スタッフの育成が重要。(白坂)
原材料・エネルギー価格の高騰に価格転嫁が追いつかない	- 特産品業界においては、原材料価格や物流費の高騰、人手不足などにより事業環境は厳しさを増しています。(特産品協会) - 食材やエネルギー価格の高騰が続き、飲食店の経営を圧迫しています。価格改定が追いつかず、サービスの質の維持が大きな課題となっています。(飲食業組合) - 物価高騰により、価格面值上げ等慎重に検討していかなければならない。(社交業組合)	【再】農業や水産業と連携し、鹿児島の食のブランド力をさらに向上させたい。価格レンジをもっと高く保つ必要もあります。環境や地域社会に配慮した持続可能な食の提供を目指します。鹿児島の名物料理の再定義が必要です。(飲食業組合)
県外資本の参入等で経営環境が厳しい	- 県外資本のホテルが県内に参入しており、地元のホテル、飲食店は厳しい環境におかれている。(商工会議所) - 事業者はコロナ禍で借り入れた融資の返済が続いており、国内客、国外客からの戻りが鈍く、非常に厳しい経営環境におかれている。(商工会議所) - 宿泊施設（ナショナルチェーン）の新規参入による価格競争の激化。(DMO) - 国際情勢、自然災害、風評被害の影響。(DMO)	—
関係者間で課題や好事例を共有する場がない	- 組合員を増やすために融資の相談など魅力ある組合作りが今後の課題です。(社交業組合) - リピーター増加のヒントを得るため、経営者だけでなく、観光客と直接接する現場スタッフの意見も把握すべき。(白坂) 【再】本県、本市観光が置かれている厳しい状況に関して、行政、団体、事業者に危機感がない。(商工会議所)	- 観光関連事業者同士が課題や対応策を共有し、率直な意見交換を行う場が必要。(白坂) - 組合として、衛生管理や接客技術の向上、多言語対応の研修会などを実施し、飲食業界全体の受入れ水準の底上げを図る。(飲食業組合) - 宿泊施設等の好事例を関係団体で共有し、サービス向上につなげることが望ましい。(白坂) - 事業者同士の情報共有や意見交換の場づくりが必要。(白坂)
その他意見（上記の課題に含まれないもの）		
—	—	—

※ Q 1・Q 2 の意見を同旨でまとめ「主な課題」として整理し、関連するQ 3・Q 4 の意見を打ち手として対応させたもの。【再】は他の分類からの再掲

⑤ その他の意見について

- ・ 戦略の位置づけや進行管理、現場の声の把握、推進体制等に関する意見があった。
- ・ その他の意見の戦略への反映等については、第3回以降の会議において検討を行っていく予定。

意見概要	委員からの意見（Q 1・Q 2・Q 3・Q 4）
戦略の位置づけ・進行管理等	・ 骨子は鹿児島市が置かれている実情を把握した上で、根本的に見直すべきである。(商工会議所) ・ 戦略にKPI、KGIを含めるべきではない。(商工会議所) ・ 観光戦略の策定にあたり、鹿児島市は、市の総合計画があってその先に観光未来戦略があるという位置づけだが、観光戦略があって、それを総合計画に入れ込むという手法が望ましい。(商工会議所) ・ 目標とする姿を共有し、観光消費額や交流人口などの数値を提示してP D C Aを繰り返すことが必要。(野田)
現場の声等の把握・戦略への反映	・ 観光客の来訪動機や満足度を把握するうえで、現場スタッフが日常的に接する観光客との会話は重要な情報源である。(白坂) ・ 観光客の生の声を現場スタッフから収集し、観光戦略に反映する仕組みが必要。(白坂) ・ 観光関連団体や事業者の現場の声を聞く機会を設けるべき。(白坂) ・ 観光関連のボランティア団体や民間の関連企業の活動実態、観光客の要望や現場課題などをヒアリングし、改善点や新たなアイデアの把握につなげるべき。(白坂)
推進体制・役割分担の明確化	・ 取組ごとに、どこが中心となって実施するのか示すことが必要ではないか。その上で、行政に求める取組については、受入環境づくりのためのハード整備や、受入のために各種団体や民間事業者が行う取組に対する財政的な支援を行う必要があると考える。(県観光連盟) ・ 実施主体を明確にし、観光戦略を推進する司令塔機能を整備する必要がある。(白坂) ・ 民間事業者同士のタイアップやマッチングを促進し、行政もバックアップ体制を強化すべき。(野田)
市民の参画・成果の実感	・ 市民プライドを醸成すべく、美術館、メルヘン館、水族館、あるいは桜島航路など年に数回は無料にして市の魅力に触れる機会を作りたい。(奈良迫) ・ このアンケートの趣旨を繰り返すようだが、成果が出た後ではなく、過程の情報も市民が知ることができるようにし、さらに行政だけでなく広く意見を掬う取り組みがパブリックコメントで集められれば良いと思う。(盛永)
宿泊税の使途の明確化	・ 鹿児島市は宿泊税の導入を予定していることから、宿泊税で得た収入の使い方を明記すべきである。宿泊税の税収の半分はD M Oの財源として入れるべきで、そのスキームを観光戦略の中で明確に示さなければならない。(商工会議所) ・ 宿泊税の一部を活用した支援やインセンティブにより、市民が観光振興の成果を実感できる仕組みはどうか。(野田)
その他	・ 当連盟では、観光施策基本戦略の策定を進めているところである。その中で、地域が主体的に取り組む観光地域づくりへの支援を柱の一つに掲げており、現在、地域ごとに、現状や課題、目指す方向性等について、協議・検討を進めているところである。(県観光連盟) ・ 社交業組合ではインパウンドのお客様への対応は考えておりません。あまり恩恵がない業種のような気がします。(社交業組合) ・ 行政は提案を最初から否定せず、代案を含めて前向きに検討する姿勢が望ましい(野田)