

平成 26 年度第 4 回

柳川市観光まちづくり推進委員会 報告書

■と き 平成 26 年 11 月 12 日 14:00～16:00

■ところ 柳川市役所 第 1,2 会議室

■参加 別添名簿参照

1 開会

(松藤観光課長)

2 会長あいさつ

(千会長)

- ・今まで 3 回、観光振興計画の中期事業について、振り返りをし、評価をしていただき、時代の潮流や九州、福岡の情報を共有しながら幅広い視点でご意見をいただきました。
- ・主な視点として
 - ①マーケットターゲットをきちんと設定して効果的に事業を展開すること
 - ②お客様の満足度は高まったものの 10 年前からの改善要望事項が変わらないこと
 - ③数量を増やすことに加え、質を高める必要があること
 - ④水郷柳川ブランドの構築に向けて地域一丸となった取り組みが求められること
 - ⑤観光まちづくりを推進する母体としてワンストップサービス組織が必要であること
- ・今回は、皆さんからいただいたキーワードを整理して、事務局が提言案をお示しています。
- ・優先的に取り組むべき事業について、議論をしていきたいと思います。
- ・市長への提言だからと行って見栄えだけではなく、実効性のあるものにしていきたいと思ひます。

3 第 3 回委員会の議事の確認

(事務局)

- ・※第 3 回委員会議事録、第 3 回目までのキーワード集に基づき確認
- ・特に、ご意見なし。

4 議事

(1)これまでのプロセスの共有

(2)提言に向けた検討

(千会長)

・本日の会議で議論していただきたいポイント及び資料の説明を事務局お願いします。

(事務局)

- ・資料1はこれまでの会議で活用したものを整理したものです。
- ・資料2は皆様からいただいたキーワード、現状課題を中心に整理したもので、提言の基礎的なものです。
- ・資料3は提言書をイメージしたもので資料2の中からポイントを整理したものです。

(千会長)

- ・資料3の6ページをお開きください。
- ・マーケット、ターゲットの設定がこれでいいのかについて、議論いただきたいと思います。次に、課題解決の方策がこの4本の柱でいいのかについて、最後に具体的事業及び重点事業がこれでいいのかについて議論をお願いします。
- ・ご意見いただく前に、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

・資料2、資料3に基づき説明

(千会長)

・マーケット、ターゲットの設定について説明がありましたが、国内外問わず専門的な見地からご意見ををお願いします。

(高橋誠委員)

- ・福岡からのお客様はもちろんですが、インバウンドの場合、佐賀空港に月2,000人の方が春秋航空を利用してきています。ティーウェイも同じ数がきていていると思います。佐賀空港にインです。
- ・佐賀航空、佐賀市、佐賀県との連携、佐賀県としてもすぐに他の県に行ってしまうといった問題があるので、一旦柳川に行ってもらい、夜は佐賀に戻るといった行程を組めると佐賀県も喜ぶと思います。お互いメリットができると思います。手を組む相手として、佐賀県や佐賀空港を入れてみてはどうでしょうか。

(園委員)

・市場として、台湾をマーケットの一つに挙げているので、鹿児島、宮崎がデイリー、熊本も定期チャーターが運航しています。一点集中ではなく、熊本まで意識されるといいと思います。

(帆足委員)

- ・ターゲットはいいと思います。ただ、提言のターゲット考察がこんなに漠然としていいのかと思いました。
- ・通常マーケットがあって、どこと連携していくといった標記があって、具体的に何をするとしたことになると思います。
- ・具体的な事業を展開するといった標記が必要だと思います。例えば、首都圏に対して情報発信拠点を設けるのであれば、関東の人たちに対して拠点を設け、情報発信をすることになると思います。

(千会長)

・4つの柱を紹介していますが、もう少し具体的にアクションプランに近いものに検討していただく必要はあると思います。

(坂田委員)

・ターゲティングはいいと思いますが、来る人の質の部分はどうですか。人数だけでいいであれば、外国人観光客も1,000万人を超えて、これからも毎年25%ずつ増えていくとして、2年、3年後には150万人達成できると思います。

・人が増えていった時に、キャパシティを超えていくと思います。

・どのような人に来てもらいたいかを高めることで、例えば、150万人ではなく50万人でも質の高いお客様に来て頂くとロコミで横に広がると思います。そのようなターゲティング的な施策としては何かお考えでしょうか。

(事務局)

・受け入れ側の質の向上の必要性を整理させていただいており、柱の一つに掲げています。しかし、お客様の質についての具体的な明記はしていません。

(高橋誠委員)

・一般的には、我々がお客様を選ぶのではなく、お客様が場所を選びます。質の高いお客様に選んでいただくようなまちづくりを進めていくことが大事。そのような観光地には自然と同じような観光客が集まります。何かをやって集めていくのか、例えば嵐のファンを呼びたいのであれば、嵐を呼べばいいし、オールターゲットを狙っていくようなまちづくりを展開していくのか。ターゲットまではいいが、質の部分まで求めるのはきついと思います。

(事務局)

・お客様の満足度を高めるために受け入れの質の向上を柱の一つに掲げていますが、このような標記の仕方でよろしいでしょうか。

(高橋誠委員)

・強みを活かすことが大事。

・他にないものを持っていますので、それを磨くことが必要。

(千会長)

・坂田さんがおっしゃった質の高いお客様の件ですが、観光客が増えてキャパシティを超えてしまうので、ターゲットを正確に定める必要があるとのご意見でしたが、キャパを超えるぐらいの観光客に柳川に来てほしいですね。お客様の質の部分については、その次の議論にしていきたいと思います。

(圍委員)

・マーケットとターゲットがあって、従来通りの情報発信、プロモーションなどの取り組みでいいのか、そこにどのような工夫をするのか、委員会で議論していただいた中から、さらに、ステップアップできることはないのか。柳川の魅力を効果的に伝えることができる人を研修するといったことも考えられます。

・従来型の情報発信も必要だと思いますが、さらにステップアップするためにエージェン

トやメディアを活用して、商品造成に向けたステップでもいいと思います。

(山田委員)

- ・柳川には20代から40代の個人客がたくさん来て頂いているアンケート結果に驚きました。大型バスをよく見かけますので団体のお客様もたくさんお見えになっていると思っていました。
- ・シニアの皆様は近所の方々へのお土産をよく購入されていると感じますが、若い方々は自分に対してブランド物など自分が欲しいものを買っていると感じます。柳川を見た場合に若い方が購入したいものがあまりないと思います。消費額を考えたときにシニア層が大きいのかと思っていました。
- ・アンケート結果を見たときに、20代から40代の方が購入される金額はシニア層より大きいのでしょうか。

(事務局)

- ・お土産に限りますと、15人以上の団体のお客様が購入される割合が最も高く約52%の方、次に個人旅行のお客様の割合が高いです。
- ・食事や交通手段、川下りを見てみますと、個人旅行のお客様が一番利用率が高くなっています。

(山田委員)

- ・20代～40代をターゲットにするのであれば、どのようなお土産が必要なのかを考えていくことが必要だと思います。今あるものを続けていくのではなく、どのようなお土産であれば購入したいのかをチェックしていくことが必要だと思います。
- ・今後力を入れていくターゲット層と柳川で購入できるお土産が違うのであれば意味がありません。
- ・20代、30代の方々は子育てもして、休みもとりにくい。シニアの方々は時間もあり、お金の余裕もありますので、色んなところに旅行に行っていると思いますが、今後新しいターゲット層を求めるのであれば、それなりのまちづくりをしていく必要があります。

(事務局)

- ・資料2の14ページに消費額と満足度をまとめておりますが、お土産の項目を見ても消費額、満足度ともに、上がっており、改善はしてきつつあると思います。

(千会長)

- ・山田さんがおっしゃったことは大事な視点だと思います。
- ・20代～40代をメインターゲットで、60代をターゲットにしないということではありませんが、60代もメインターゲットとした方がいいのか。皆さんいかがでしょうか。

(高橋努武委員)

- ・全く同感だと思います。柳川には幅広い年齢層のお客様においでいただいておりますので、それに合わせた受け入れは考えていく必要があると思います。

(山田委員)

- ・シニア層の満足度が低いといったアンケート結果が出ていますが、これはシニアの方々が旅行慣れして、色んなところを見ていて比較の対象が多いことも要因の一つと

考えられます。

(千会長)

・現状と課題、課題解決の方策、具体的事業内容について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

・資料2、3に基づき説明。

(千会長)

・第2章として課題解決の方策として4本の柱があります。

①有効なマーケット・ターゲットの設定と効果的事業展開

②満足度を高めるために、受け入れの質を向上させる

③目指すべきは「水郷柳川ブランド」の構築

④事業を担う受け皿をつくる

・第3章が方策の具体的取り組みをまとめたものですが、これは後ほど説明をしていただきます。

・4つの提言の柱でいいのか。他にこのような視点は必要ではないかに行ったご意見はないでしょうか。

・それでは、第3章の具体的事業についてもご説明を事務局からお願いします。

(事務局)

・資料2、3に基づき説明。

(千会長)

・今回の提言の特徴は観光客数を増やすことだけでなく、満足度を高める方向で整理をしています。

・4つの柱の具体的な方策を説明いただきましたが、これについてご意見をお願いします。

(帆足委員)

・マーケット、ターゲットの設定と効果的な事業展開の中に、マーケット、ターゲットが入っているの、それを出していったらどうでしょうか。4つの柱の内、①は「誘致プロモーション」の意味合いが強く、②は「受け入れ環境」だと思いますが、①、②には、それぞれターゲットがいると思いますので、誘致の中にあるのは違和感があります。柱の中に入れる必要はないと思います。

・ターゲット設定すること自体が事業になっていると思います。別立ての柱にするのか、現在は、誘致プロモーションにだけ入っているイメージに感じます。

(千会長)

・マーケット、ターゲットが柱の一つになっているのは、私が理解している範囲では、これまで修学旅行の誘致やプロモーション活動など実施してきたが、第1回目、2回目の委員会のご意見の中で、プロモーション活動がどうだったのかをきちんと分析し、検証をしていないといったご指摘がありました。

・位置づけとして、マーケット、ターゲットを科学的に分析していくことを事業として展開し

ていくことと理解しています。

(帆足委員)

- ・広域連携事業でも、ターゲットによって広域連携するところが変わってきます。モデルコースをつかって筑後七国で連携するのか、佐賀と連携するのか、南九州と連携するのかで全くターゲットが違ってきます。広域連携の幅が変わってくると思います。
- ・プロモーションの際はそのような視点が必要だと思いますし、柳川だけで完結することではないと思います。
- ・例えば、資料3のP13の「ツーリズム推進事業」だと、ロケツーリズムの推進がありますが、どちらかというと誘致プロモーションの事業になると思います。前回の会議で話がありましたが、香港のウエディングの前撮りが盛んに行われているので、ロケツーリズムの中で盛んに取り組んでいくといった事業例でイメージとして示していくことが大事だと思います。
- ・台湾であれば、どこからインしたものは、ここと連携するといったことが考えられます。柳川が地域のゲートウェイになるといったことも考えられるのではないのでしょうか。柳川から広げていく可能性をイメージすることを付け加えたらどうでしょうか。

(大野委員)

- ・資料3のP10の「誘致プロモーション」ですが、海外のマーケット設定は果てしなく広いと思いますが、これを全部やるには予算も莫大にかかると思います。例えば、海外からのドラマロケがたくさん来ていると聞いていますが、その国に絞るのは難しいのでしょうか。今の設定では、設定になっていないような気がします。

(高橋誠委員)

- ・九州全体では現在設定しているエリアにプロモーションを展開しています。直行便が飛んでいるエリアです。ムスリムも現在プロモーションを展開しています。
- ・九州で観光地を売り込む中で柳川のコンテンツは必ず入れています。柳川市単独でアプローチすることは大変だと思います。
- ・九州観光推進機構や九州運輸局で展開しているプロモーションの中に柳川のコンテンツを入れてもらえるようなアプローチが必要だと思います。

(大野委員)

- ・九州全体としては、どこがメインターゲットですか。

(高橋誠委員)

- ・一番九州に来ているのは韓国ですので、大事なマーケットですが、これから一番伸びるマーケットは中国です。中国の上海にターゲットを絞ってやっていきます。上海の旅行会社でビザ発行件数の多い28社とMUOを提携しましたので、まずはそこを一本釣りしていこうと考えています。
- ・他には、最近著しく伸びているタイですが、ビザ緩和をして直行便が飛んでいるので増えてきますが、パイがないので数は稼げないと思います。
- ・我々がやりたいのは、LCCを佐賀空港や北九州空港に持っていきたいと思いますし、先程お話があった熊本～高雄のチャーター便のようなものも進めていきたい。

(園委員)

- ・国内外のエリアが広いとどのようなアプローチがあるのか、何をすべきなのか。広域連携につながるために何を行っていくのか。直行便を飛んでいるエアラインと何をやっていくのか。国内では、中部、関東、関西エリアとありますが、それだったら新幹線、レールパスと組み合わせた福岡、柳川商品をつくっていただくようなアプローチをもう少し分かりやすく具体例を書くとイメージがしやすいと思います。
- ・福岡市との連携も重要ですが、交通機関といかに結びついて、いかに商品造成に持っていくのかということも視野に入れていくことが大事だと思います。そこには、柳川をしっかり伝えていく人をどのように育てていくのかといったことが出てきます。

(高橋努武委員)

- ・柳川は情報発信が弱かった部分です。海外に対してどのように発信していくのか。受信していただくのかを考えたときに、日本を紹介する番組が一番効果的だと思います。旅番組やドラマなども最近が増えてきているので、それをポイントに発信していくことが効果的だと思います。

(高橋誠委員)

- ・確かにフィルムコミッションは効果的だと思いますが、お金が結構かかります。1ヶ月間の滞在費をキープしたり、ホテル側からするとその期間は他のお客様を受け入れられないといったこともあり、受ける方としても覚悟のいる情報発信ツールだと思います。
- ・香港でのウエディングの前撮りの話がありましたが、川下りはすごくいいと思います。香港の雑誌に掲載して情報発信すると確実の反響はあると思います。ただ、情報発信で一番効果的なのはSNSだと思います。
- ・柳川に住んでいる外国人の方は何人いらっしゃいますか。その方々にフェイスブックなどSNSで情報発信していただくとすごく効果的だと思います。

(川口委員)

- ・情報発信であれば、コンベンションビューローと連携していただくと海外へプロモーションを実施しておりますので、その時にも発信させていただきますし、会員にメルマガを発信しています。ビューローをご活用ください。

(千会長)

- ・具体例を一つだけでもいれるだけで分かりやすくなると思います。

(高橋誠委員)

- ・アクションプランをこの後策定されるのでしょうか。

(事務局)

- ・アクションプランは予定しておりません。資料2の具体的事業のやり方でふれている部分のイメージでした。

(帆足委員)

- ・ターゲットがあって、「水郷柳川」がシンボルで、受け入れとプロモーションがそれぞれあります。例えば、台湾をターゲットとして、連携先が熊本空港、福岡空港になりますし、そこから事業がいくつか考えられます。また、福岡市内の方であれば受け入れのナイト

メニューの充実や滞在時間を延ばすといった事業メニューになりますし、東京の方には福岡との距離的な情報発信などをどのようにしていくといったことの方が分かりやすいと思います。

・誰に対して、何をしていくのかが分からない。特に、インバウンドについては、柱を立てて整理したほうが分かりやすいと思います。

(高橋誠委員)

・それぞれの項目に具体的に落としこんでいくと分かりやすいと思います。インバウンドでは、どこに何をやっていくといったことが分かるといい。

・広域連携は自分のツールを他の方に使っていただくことが一番大事。例えば、佐賀市がプロモーションする際に柳川の川下りを使っていただくようなこと。自分だけでやっていくことは難しい。

(園委員)

・資料2のP19に示されている目指すべき「水郷柳川」からのテーマ性、ストーリー性を入れながら組み込んでいく方が説明しやすく、分かりやすいと思います。VJ事業でもテーマ性、ストーリー性を大事にしています。

(高橋誠委員)

・フリーWi-Fiの整備については、具体的に何かありますか。フリーWi-Fiを何のために整備するかといったときに、インバウンド事業であれば情報提供が目的になっていきます。4カ国語の提供が必要になってくると思います。フリーWi-Fiはお客様に情報を発信することと同時に、発信してもらうツールでもあります。これが一番重要だと思っています。訪問した場所から直接SNSで発信してもらうことで、世界中発信してもらえます。

・インバウンド推進事業ではなく、情報発信事業に入れるべきだと思います。インバウンド推進事業であれば、コンテンツをつくりあげて、季節ごとに情報の更新であったりと大変な事業になってきます。

(富安委員)

・フリーWi-Fiですが、筑後七国でも話がありましたが、お客様がWi-Fiが使えることが重要だと思います。ソフトバンクホークスのファームが来ますので、筑後七国エリアで使える環境にならないかといった話もありました。

(高橋誠委員)

・国でも推進していらっしゃるし、九州としてもフリーWi-Fiを整えていっています。無理せずにできると思います。

(園委員)

・東北では全域NTTエリアで外国人対象にフリーWi-Fiを整えていますので、スキームは整っています。ルーターを期間限定で貸し出しすることも考えられます。

(富安委員)

・免税は10月1日から始まったのでしょうか。

(園委員)

・おかげさまで好評いただいております。

- ・商店街の皆さんにできるだけ入っていただきたいと思います。
- ・入るには国税に簡単な手続きが必要になります。

(帆足委員)

- ・簡素化はされていますが、パッケージは中身が見えないといけないといったような制限はありますが、売上が上がったとの声もお聞きします。宿泊施設のお土産コーナーも5,000円を超えれば免税になりますので、チャンスはあると思います。

(高橋誠委員)

- ・商店街でも1店舗で5,000円超えないといけないので、まとめてではないので厳しい部分もあると思います。

(帆足委員)

- ・最近では、箱買いされる方もたくさんいらっしゃいます。

(高橋誠委員)

- ・中国でもマルチビザが本格的に全国で決定していますが、所得制限があり、所得が高い方が対象なので、個人客で富裕層の方が増える可能性があります。

(富安委員)

- ・バスの料金が高くなってきているので、益々個人客が増えてくる要素が出てきます。

(千会長)

- ・具体的方策については、若干修正や追記をしたいと思います。大きな4つの柱、具体的な方策はこのような流れでいいでしょうか。この他に、何かございましたらお願いします。

(富安委員)

- ・修学旅行の誘致については、旅行会社が絡んできますが、各社修学旅行の委員会があります。行政を絡めてプロモーションや説明会を実施していますが、行政として一緒にプロモーションに参加することは可能でしょうか。

→ぜひ、お願いします。

(千会長)

- ・修学旅行の誘致については、九州、福岡と連携していくとありますが、もちろん連携しないといけない部分もございますし、柳川単独でもできることもあります。また、シニア層の誘致についても連携がいいのか単独がいいのかをもう少し議論をお願いします。

(園委員)

- ・柳川の高校の修学旅行はどこに行かれていますか。

(富安委員)

- ・県立高校はスキーと学校訪問です。

(園委員)

- ・福岡県や長崎県の県立高校はベトナムあたりに学校訪問をしており、逆にベトナムからも訪問していただくような相互交流に結び付けている学校もあります。

(高橋誠委員)

- ・修学旅行は高校、中学どちらをターゲットとしているのか。

(事務局)

・福岡観光プロモーション協議会で取り組んでいるのは中学校です。エリアとしては、関西、中国、四国地方です。

(富安委員)

・最近、四国から徐々に増えてきています。

(帆足委員)

・資料3のP12の「プロジェクトチーム」は何ですか。

(事務局)

・説明不足で申し訳ございません。委員にも就任いただいています緒方委員の所属である「柳川観光振興プロジェクトチーム」のことです。

(帆足委員)

・本日は、海外プロモーションの話が多かったですが、福岡都市圏の方を呼ぶには3-2の質の部分は大事なことだと思います。ストーリーが分かりやすく、身近に感じていける環境づくりを行って、受け入れづくりと情報発信を両輪で行っていくことが大事だと思います。リピーターになり、ファンになっていただき、そこから海外の方々に発信していただくようにしていくこと大事。

・市民の方々に語っていただかないといけないと思います。

(垣外委員)

・今回の委員会の資料や内容は市民の方々は見るのでしょうか。

(事務局)

・市のホームページに資料を更新していきますので、そこから見てもらうことができます。

(垣外委員)

・市民の方が見るには難しいかなと思いました。すぐに理解できるような資料があって、それを見た人が、ターゲットが20代ならば、その方にあう商品をつくってみようと思うかもしれません。

(事務局)

・できるだけ、分かりやすいように写真を入れたりと努力はさせていただきます。

(山田委員)

・資料を理解するのに時間がかかりました。たくさんの方々に理解をしてもらおうとしたら市民に分かりやすく例などを示すと入りやすくなると思います。

(千会長)

・ストーリーがあると、役割分担などが分かりやすくなりますので、まずはストーリーを整理していくことが必要だと思います。

(諸富委員)

・ターゲット層に応じた解決策が必要だと思います。

(千会長)

・これまで議論いただいた内容を整理させていただきます。次回は市長提言になりますので、進め方を事務局から説明をお願いします。

(事務局)

- ・市長への提言は12月25日14時から庁議室で開催させていただきます。
- ・本日もご意見いただいた内容を会長と協議させていただき、皆様とはメールでのやり取りをさせていただきたいと思っております。
- ・市長に提言をいただいた後は、市長との意見交換の時間をいただきたいと思います。

(石橋副会長)

- ・本日も4回目で非常に貴重なご意見をたくさんいただきました。ありがとうございました。
- ・4つの柱はポイントはいいとしても、対象ごとに何をやるのかと行ったことを示していきますのでご意見よろしくお願いします。

(千会長)

- ・これで4回目の委員会を終了させていただきます。

■第5回目の会議のご案内

(事務局)

- ・12月25日(木)14時から開催させていただきます。

5 閉会

※松藤課長