

第4回  
柳川市観光まちづくり推進委員会  
提言に至るプロセス説明資料

快適な暮らしと水郷情緒が楽しめるまち  
～住んでよし、訪れてよしのまち 柳川～

平成26年11月12日  
柳川市産業経済部観光課

目次

|   |                       |      |
|---|-----------------------|------|
| 1 | 柳川市観光振興計画の概要          | … 3  |
| 2 | 委員会開催実績               | … 8  |
| 3 | 委員会の位置づけ              | … 9  |
| 4 | 柳川市観光動態調査             | … 12 |
| 5 | 観光客アンケート調査<マーケット>     | … 14 |
| 6 | 観光客アンケート調査<達成度及び満足度>  | … 22 |
| 7 | 観光客アンケート調査<改善要望事項>    | … 28 |
| 8 | 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略 | … 34 |
| 9 | 委員会参考資料               | … 41 |

# 1 観光振興計画 <平成21年度～平成30年度の10カ年計画>

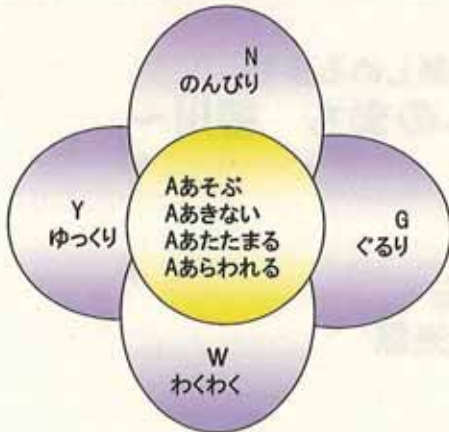
平成21年3月、九産大商学部観光産業学科千教授研究室の協力を得て策定。

## ■柳川観光の将来像

地域力が創る観光・交流都市「水郷・柳川」

### ■基本理念

- 1 水郷・柳川のまちづくり ～いやしとやすらぎの提供
- 2 感動と創造のまちづくり ～地域の活性化と満足度の高いサービスの提供
- 3 地域力のまちづくり ～人材育成と協働



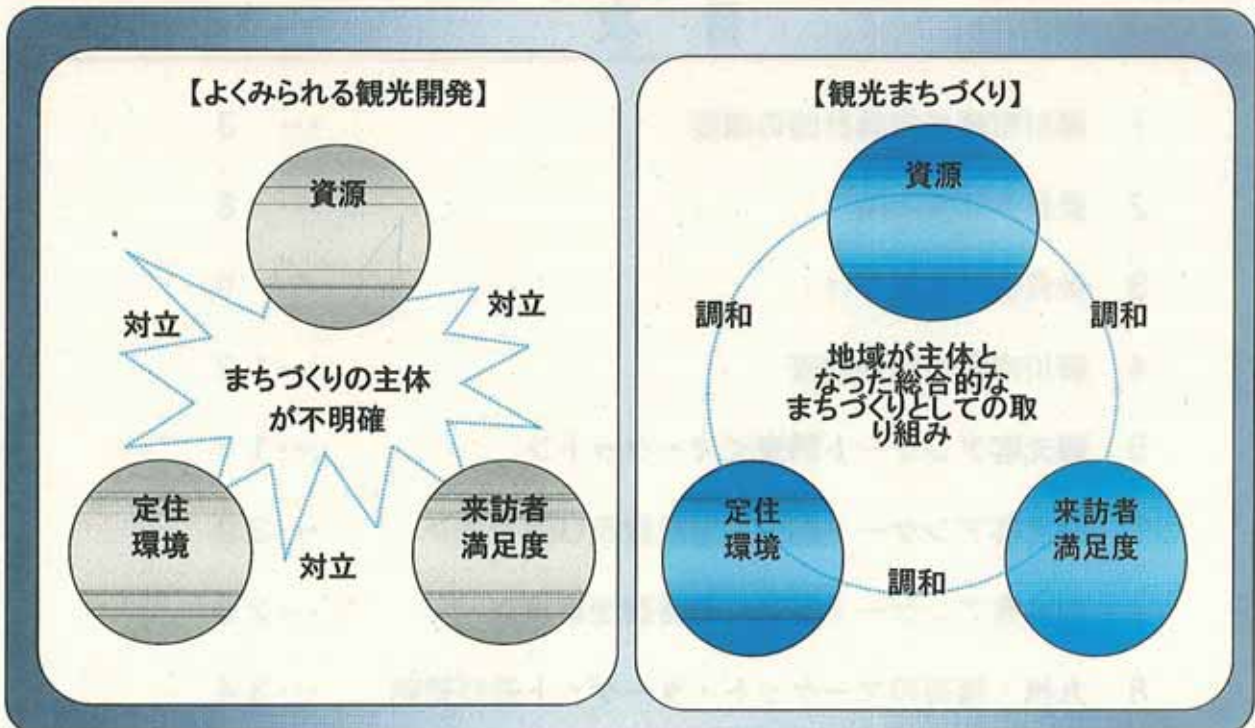
### ■基本コンセプト

水郷といやしのたたずまい

Y ゆっくり  
N のんびり  
G ぐるり  
W わくわく

A あそぶ=旅行する  
A あきない=何度も訪れたいくなる  
A あたたまる=心が豊かになる  
A あらわれる=発見

# 1 観光振興計画 ～キーワード「観光まちづくり」



「観光まちづくり」=市民の暮らしに主眼をおくもの。

①地域住民の「定住環境」 ②観光素材となる「地域の資源」 ③そして「観光客の満足」  
柳川市民が、地域資源を活用し、お客様の満足度を高める。

# 1 観光振興計画 ～7本の戦略

| 地域力が創る観光・交流都市「水郷・柳川」 |                 |   |   |
|----------------------|-----------------|---|---|
| 水郷といやしのたたずまい         | 柳川らしさの育成・発展     | <b>戦略1</b><br><b>柳川ブランドの構築</b><br>ー「水郷・柳川」の価値づくり          | ①水郷・柳川の実現<br>②柳川ブランドづくり<br>③地場産品の品質保証・管理の仕組みづくり<br>④柳川ならではの体験メニューの開発                        |
|                      |                 | <b>戦略2</b><br><b>食の魅力づくり</b><br>ー柳川の食の強みを活かす              | ①食を楽しむ空間づくり<br>②食の選択幅の拡大<br>③地元食材を活かした加工品の開発<br>④食の魅力を担う人材育成                                |
|                      |                 | <b>戦略3</b><br><b>魅力的な地域づくり</b><br>ー市民、観光客双方にとっての心地よい空間づくり | ①四季型・滞在型観光地づくり<br>②自然環境資源の持続的な活用<br>③統一的な景観形成<br>④交通インフラの充実<br>⑤アメニティ(快適性)の向上               |
|                      | 全域・市民による観光まちづくり | <b>戦略4</b><br><b>多様な集客資源の融合</b><br>ー柳川市全体の観光魅力を最大限に活かす    | ①広域的な観光プログラムの開発<br>②市内でのスムーズな案内誘導の実現<br>③潜在的な魅力の発掘と観光活用<br>④地域の観光資源とイベントの連携                 |
|                      |                 | <b>戦略5</b><br><b>地域力向上</b><br>ー柳川市民が担う観光まちづくり             | ①観光を支える人材育成<br>②おもてなしの精神の醸成<br>③各組織間の連携仕組みづくり<br>④市民参加体制づくり                                 |
|                      | 観光情報システム構築      | <b>戦略6</b><br><b>観光情報発信・受信の充実</b><br>ー柳川の魅力に適時・的確に発信      | ①柳川観光のイメージアップ<br>②マスメディアへの積極的な情報提供<br>③ターゲットに応じた多様な情報提供<br>④観光客のニーズを把握するための定期的なモニタリングと情報の共有 |
|                      | 国際観光の振興         | <b>戦略7</b><br><b>国際観光の推進</b><br>ー国際観光を振興                  | ①外国人が一人歩きできるまちづくりの推進<br>②外国人旅行者の受け入れ態勢の整備   |

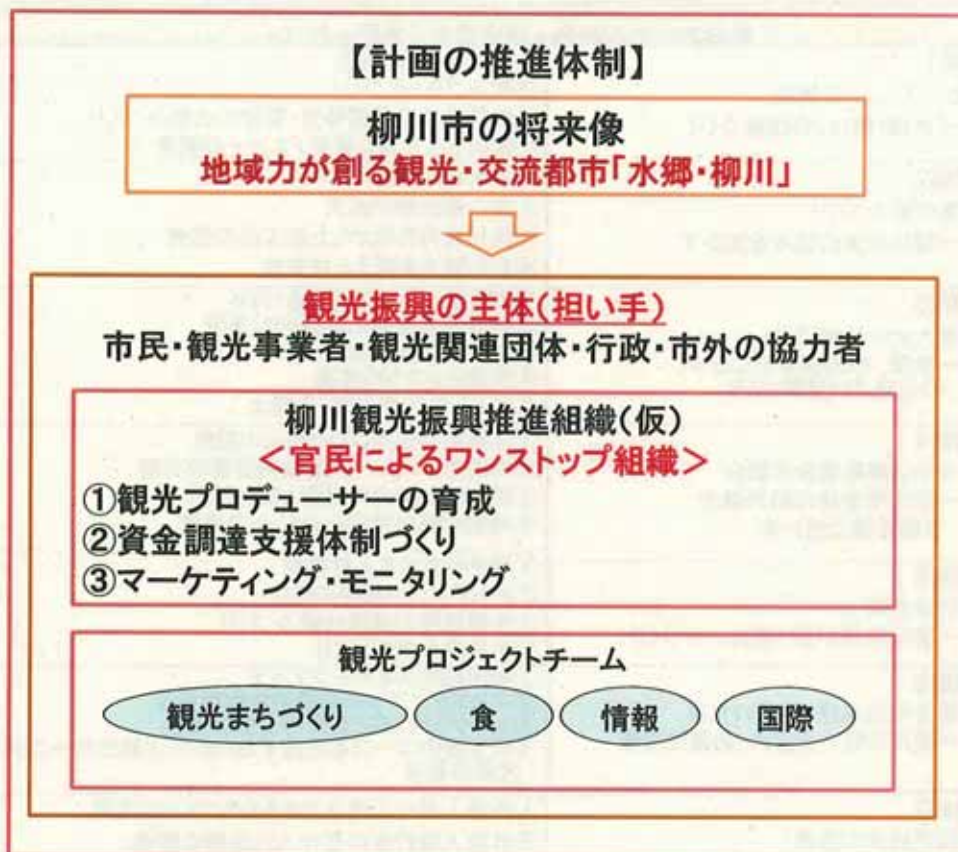
## 1 観光振興計画 ～数値目標

<目標年次> 短期：平成22年 中期：平成25年 長期：平成30年

- 観光入込客数<平成20年「観光客延べ人数」1,112,886人>  
22年115万人、25年130万人、30年150万人
- 外国人観光客数<平成20年「外国人観光客数延べ人数」82,372人>  
22年10万人、25年14万人、30年18万人
- 観光消費額<平成20年46億円(一人4,144円)>  
22年49億円(一人4,300円)、25年58.5億円(4,500円)、30年75億円(5,000円)
- 項目別満足度

|                  | 平成20年<br>調査結果(%) | 目標値(%) |       |       |
|------------------|------------------|--------|-------|-------|
|                  |                  | 平成22年  | 平成25年 | 平成30年 |
| 食事               | 59.2             | 60.0   | 65.0  | 70.0  |
| みやげ品             | 37.2             | 40.0   | 45.0  | 50.0  |
| 観光施設とその内容        | 42.6             | 45.0   | 50.0  | 55.0  |
| 当地までの案内看板等の整備状況  | 36.4             | 40.0   | 45.0  | 50.0  |
| 市内での移動           | 37.3             | 40.0   | 45.0  | 50.0  |
| 観光施設、街の人たちのおもてなし | 54.2             | 55.0   | 60.0  | 65.0  |
| 市内での観光情報         | 35.0             | 40.0   | 45.0  | 50.0  |
| 旅行全体             | 62.1             | 65.0   | 70.0  | 80.0  |

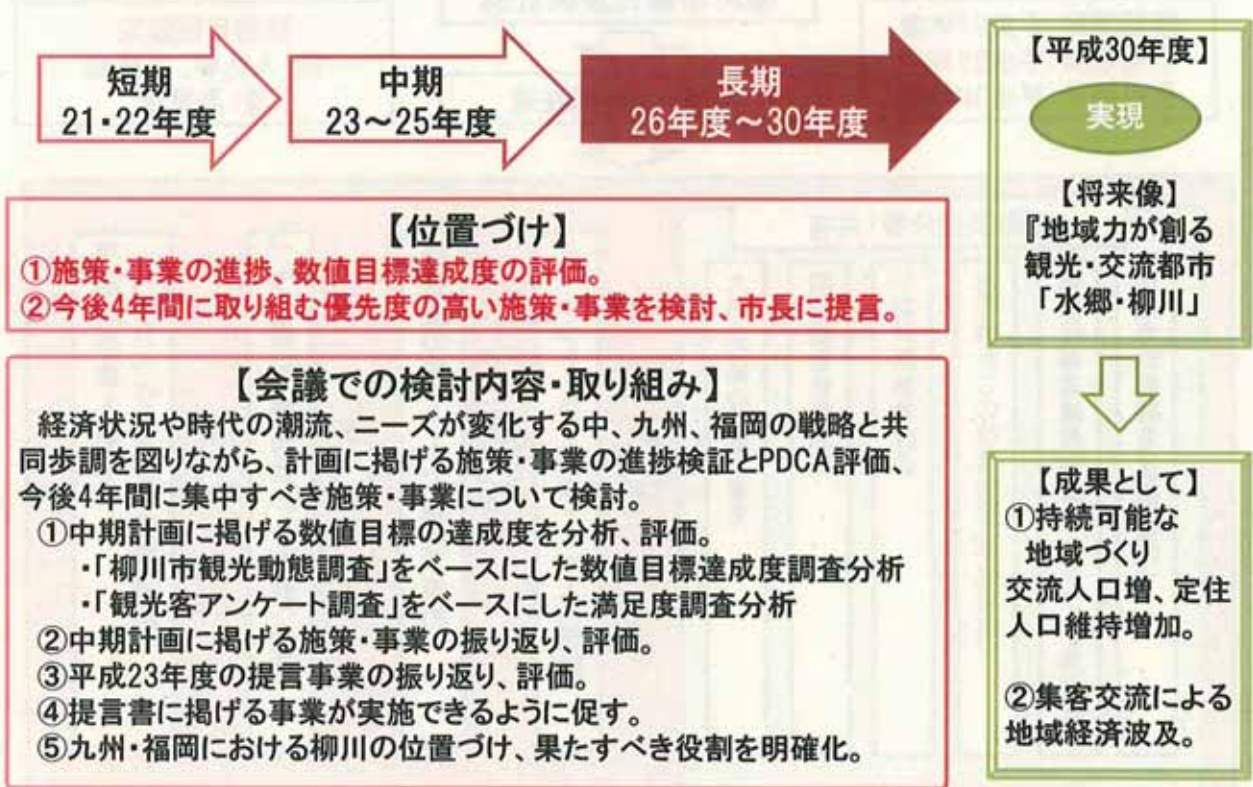
## 1 観光振興計画 ～絵に描いた餅ではなく、計画事業を推進



## 2 委員会開催実績

| 年月                | 会議・内容   |
|-------------------|---|
| 7月23日<br>(当初7月9日) | ● <b>第1回委員会</b> （台風で延期） ～目的・委員会の位置づけ共有<br>・委員会の位置づけ、計画概要<br>・達成度調査中間報告、など   |
| 8月21日             | ● <b>第2回委員会</b> ～提言に結び付く課題整理<br>・中期計画までの事業の振り返り評価<br>・前回提言事業の振り返り評価<br>・九州・県・福岡の戦略・事業の情報共有<br>・【提言】に向けた課題の整理      |
| 10月8日             | ● <b>第3回委員会</b> ～満足度を高める方策整理<br>・アンケート調査まとめ（満足度調査結果の評価）<br>・マーケット、ターゲット、ニーズ検討<br>・【提言】に向けた重点課題の整理<br>・【提言】キーワード抽出 |
| 11月12日            | ● <b>第4回委員会</b> ～27年度以降の方向性協議<br>・【提言】たたき台に基づく協議・まとめ  |
| 12月               | ●委員会から市長に提言   |
| その後               | ●パブリックコメント実施（委員会で情報共有）<br>→平成27年度以降の事業計画具体化・事業化   |

### 3 柳川市観光まちづくり委員会 ～位置づけと検討内容



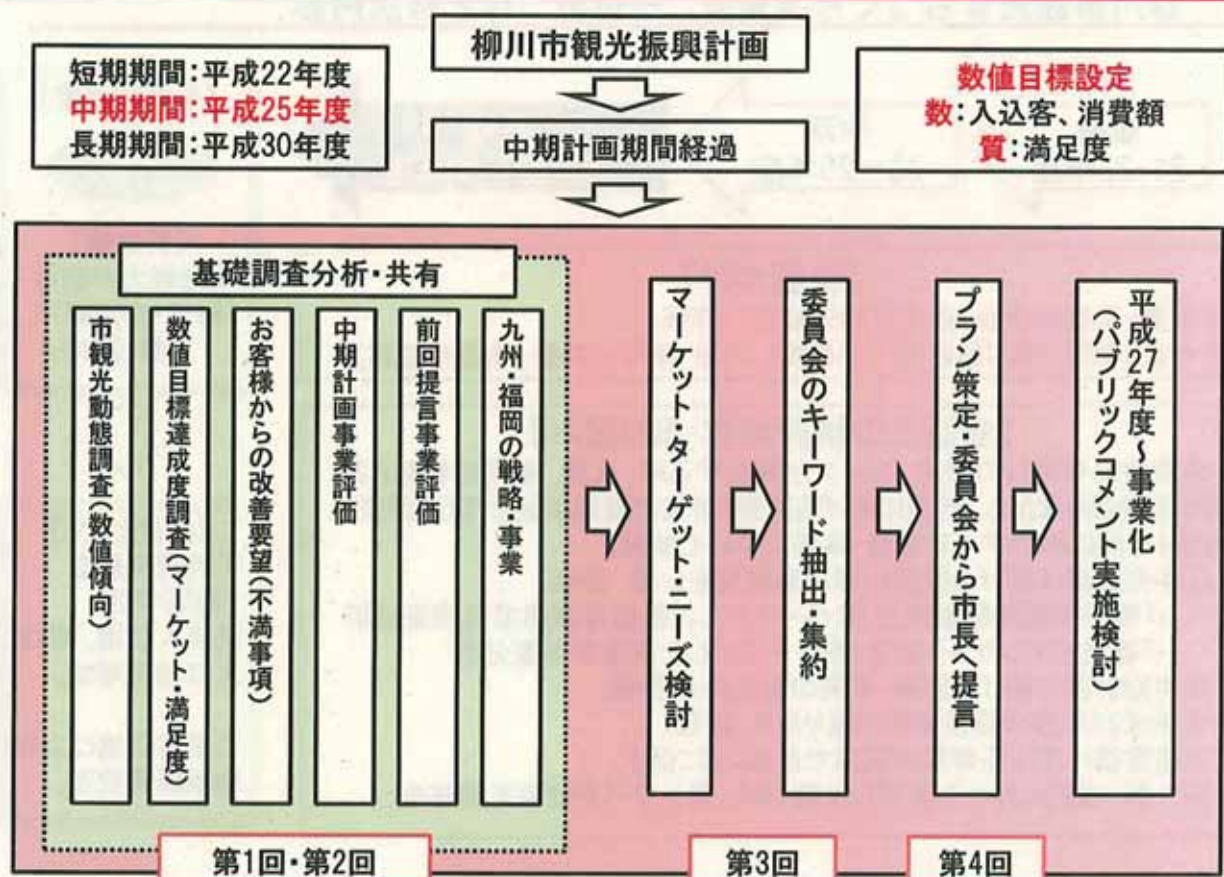
9

### 3 委員会の位置づけと取り組み



10

### 3 提言へのプロセス



### 4 現状 柳川市観光動態調査まとめ

単位:人、円

| 年  | 入込客数      | 消費額           | 宿泊客数    | 白秋生家    | 川下り     | 御花      | 海外      |
|----|-----------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 元年 | 986,200   | 4,353,949,920 | 69,568  | 214,284 | 289,380 | 245,453 |         |
| 2  | 980,300   | 4,337,242,420 | 71,191  | 197,535 | 293,099 | 216,185 |         |
| 3  | 1,117,800 | 5,139,087,360 | 105,828 | 217,035 | 362,896 | 267,613 |         |
| 4  | 1,197,100 | 6,167,183,200 | 101,016 | 229,743 | 387,582 | 293,051 |         |
| 5  | 1,152,700 | 6,207,328,330 | 100,389 | 207,463 | 375,733 | 280,705 |         |
| 6  | 968,300   | 5,324,329,790 | 97,572  | 166,204 | 295,329 | 230,247 |         |
| 7  | 993,500   | 5,619,051,770 | 107,268 | 160,912 | 314,704 | 227,629 |         |
| 8  | 1,032,800 | 5,847,380,200 | 106,641 | 156,935 | 340,633 | 210,951 |         |
| 9  | 1,046,800 | 5,987,902,950 | 99,672  | 148,600 | 349,470 | 235,317 |         |
| 10 | 1,051,500 | 5,581,155,800 | 91,652  | 140,444 | 365,383 | 241,808 |         |
| 11 | 1,052,700 | 5,436,385,650 | 79,390  | 127,629 | 389,137 | 241,563 |         |
| 12 | 1,053,600 | 5,343,206,400 | 70,971  | 127,665 | 386,447 | 242,552 |         |
| 13 | 1,071,800 | 5,529,153,600 | 78,747  | 118,430 | 407,354 | 260,742 |         |
| 14 | 1,073,000 | 5,460,435,800 | 70,135  | 106,171 | 411,470 | 251,005 |         |
| 15 | 1,112,100 | 5,555,540,000 | 65,259  | 104,474 | 400,450 | 237,138 |         |
| 16 | 1,290,000 | 6,089,742,100 | 63,544  | 82,945  | 344,864 | 237,700 |         |
| 17 | 1,203,000 | 5,137,591,000 | 60,397  | 80,854  | 341,573 | 213,500 |         |
| 18 | 1,255,000 | 5,312,082,178 | 62,434  | 82,611  | 359,598 | 231,150 |         |
| 19 | 1,218,000 | 4,935,041,637 | 54,879  | 89,099  | 356,380 | 188,206 |         |
| 20 | 1,171,000 | 4,836,692,287 | 52,408  | 77,890  | 320,943 | 159,160 | 20,588  |
| 21 | 1,156,000 | 4,783,851,178 | 51,548  | 75,434  | 316,483 | 161,342 | 10,603  |
| 22 | 1,159,000 | 4,689,542,363 | 42,239  | 65,149  | 315,702 | 133,429 | 21,506  |
| 23 | 1,055,000 | 4,350,205,000 | 38,525  | 59,905  | 283,960 | 150,951 | 24,024  |
| 24 | 1,173,600 | 4,537,631,300 | 41,710  | 56,857  | 292,154 | 137,990 | 36,954  |
| 25 | 1,245,200 | 4,855,784,250 | 41,902  | 53,634  | 342,512 | 149,043 | 65,727  |
| 比較 | 96.53%    | 78.23%        | 39.06%  | 23.35%  | 83.24%  | 50.86%  | 177.86% |

## 4 現状 平成25年柳川市観光動態調査まとめ

### 1 過去3年の比較

|        | 平成25年   | 平成24年   | 比較      | 平成23年   |
|--------|---------|---------|---------|---------|
| 入込客数   | 124万5千人 | 117万4千人 | 7.1万人増加 | 105万5千人 |
| 消費額    | 48億6千万円 | 45億4千万円 | 3.2億円増加 | 43億5千万円 |
| 宿泊者数   | 4万2千人   | 4万2千人   | 0       | 3万8千人   |
| 川下り    | 34万3千人  | 29万3千人  | 5万人増加   | 28万4千人  |
| 外国人観光客 | 6万6千人   | 3万7千人   | 2.9万人増加 | 2万4千人   |

### 2 入込客数

※平成18年125.6万人に次ぐ数字。

- ・3月、4月のお雛様や大藤まつりのシーズンがピーク。
- ・各種イベントの市外からのお客様の割合が高まった。
- ・海外からのお客様が増加した。78%の伸び。(全国で初めて1,000万人突破、九州125万人過去最高。)

### 3 消費額

- ・入込客数が増加したことで、約3億3千万円の増。
- ・しかし、1人当たりの消費額は3,900円で前年と同額。

### 4 宿泊者数

- ・42,000人で平成24年と同じ。
- ・宿泊率は前年3.6%から3.4%に低くなる。

### 5 動態・交通手段別

- ・個人客の比率は依然高いが、団体ツアーでのお客様も増加した。個人客82%。
- ・交通手段別で、乗用車54%、西鉄電車28%、大型バス利用18%。

### 6 川下り

- ・34.3万人と前年比約5万人増。理由としては、外国人観光客と団体客の増加。

13

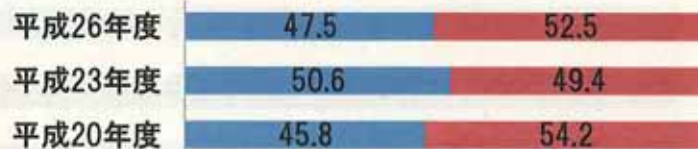
## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

計画に掲げる数値目標の達成度や満足度を、九産大商学部長千教授に委託して調査。  
平成25年度、26年度に4回実施予定。本資料は、昨年10月と今年3月、5月、7月の4回分の調査を集計。平成20年度と23年度に実施した調査結果と比較。

### (1) お客様の性別

#### 性別

■ 男性 ■ 女性

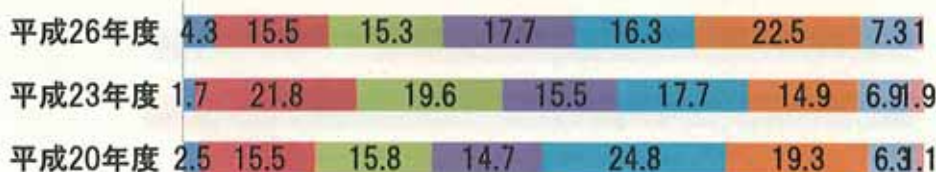


### (2) 年代別

- ・40代までで全体の半数を占める。
- ・団塊の世代を中心に60代の割合が伸びている。

#### 年代別推移

■ 10代 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代



14

## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (3) 旅行人数

・10人以上の団体客の割合が増加している。

旅行人数推移



### (4) 旅行形態

・団体旅行の割合が増加している。

旅行形態



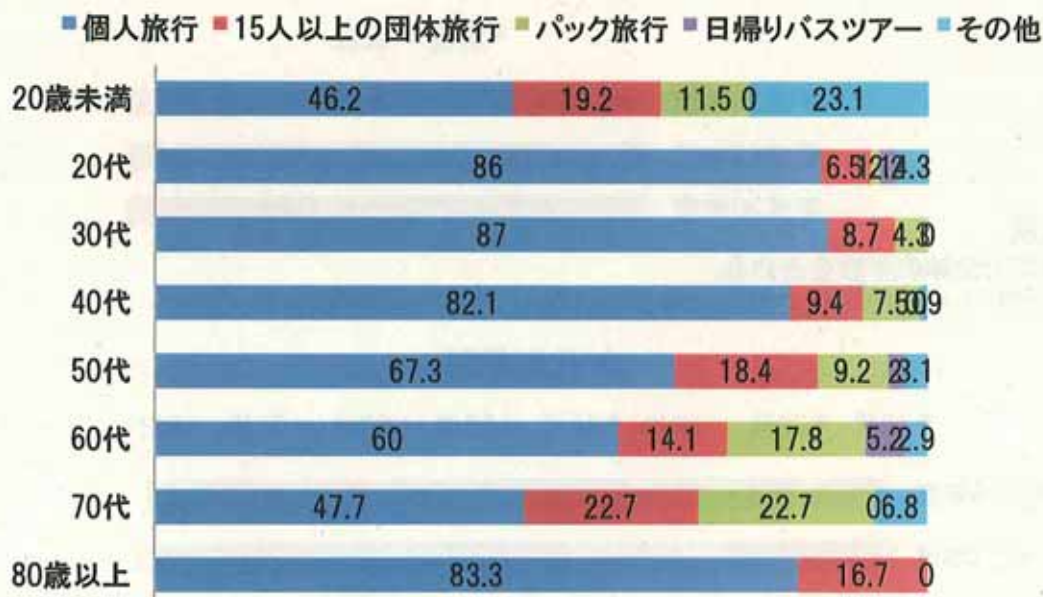
## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (5) 年代別旅行形態

・年齢が高くなるにつれて「15人以上の団体旅行」「パック旅行」「日帰りバスツアー」の割合が高くなっている。

・20代~40代までは個人旅行が80%を超えている。

年代別旅行形態





## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (6)お客様の居住地

・前回同様、九州圏外からの割合が最も高い。

居住地別推移



### (6)-①居住地別旅行形態

居住地別旅行形態



17

## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (6)-②九州内の県別割合

・九州内(福岡県を除く)では「熊本県」が32.5%で最も多い。次いで「長崎県」24.6%、「佐賀県」14.9%、「鹿児島県」11.4%の順である。

九州・沖縄内の居住地



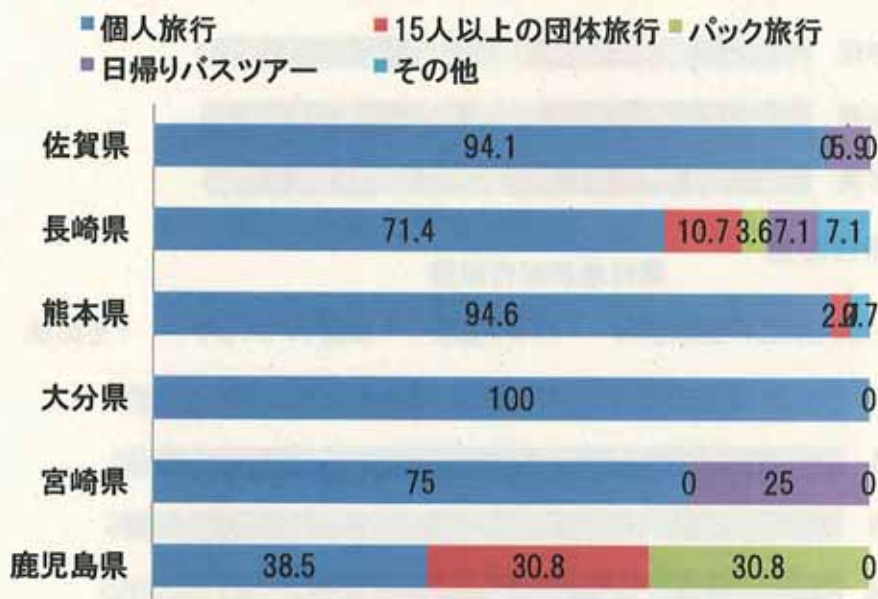
18

## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (6)-③九州内の居住地別旅行形態

・旅行形態を居住地別にみると、個人手配旅行は全体的に高い割合であるが、九州(福岡県を除く)においては、「鹿児島県」で「15人以上の団体旅行」と「パック旅行」の割合が高い。

九州圏内居住地別旅行形態



## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (6)-④九州圏外の居住地

・「中部地方」、「近畿地方」、「関東地方」、「関東地方」の順に多い。前回と比べて「中部地方」が大きく伸び、都道府県別では、「福島県」、「三重県」、「広島県」が増加した。

九州外の居住地



## 5 観光客アンケート調査 【マーケット】

### (6)-⑤九州圏外の地方別旅行形態



21

## 6 観光客アンケート調査 【達成度及び満足度】

### (1) 訪問回数

・「初めて」が44.2%、「リピーター」が55.8%である。「リピーター」の中には「2回目」(23.0%)が最も多く、「4回以上」が20.9%である。 **訪問回数**



### (2) 居住地別訪問回数

・「初めて」の割合は「外国人」が100%、「九州以外の地域」が61.0%と高く、「福岡市外の福岡県」からのリピーター率が75.8%と最も高い。



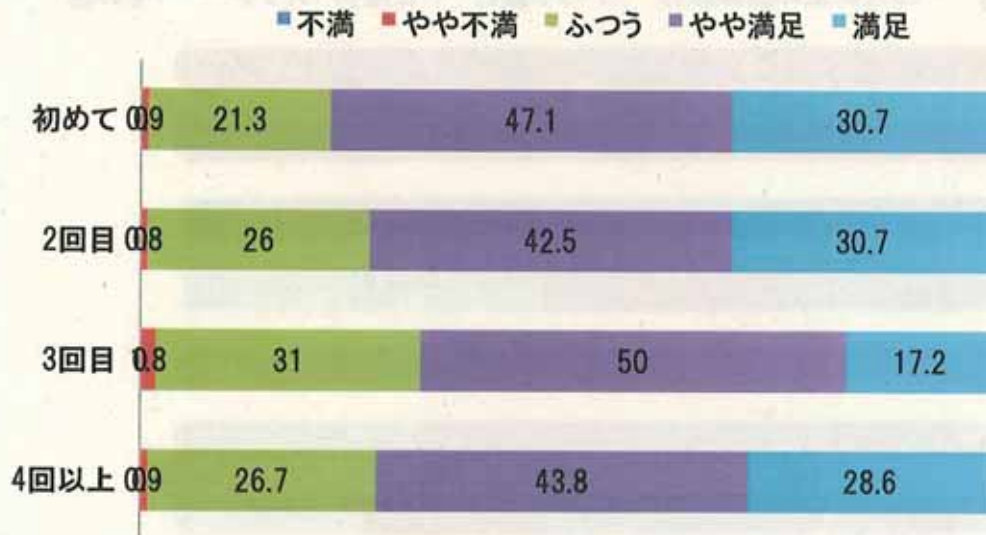
22

## 6 観光客アンケート調査 【達成度及び満足度】

### (3)訪問回数別の満足度

・“満足”または“やや満足”と答えた割合は、「4回目以上」は72.4%であるが、「初めて」(77.8%)から「2回目」(73.2%)、「3回目」(67.2%)となるにつれて低下している。「やや不満」の最も大きい理由は“駐車場がわかりにくい”、“掘割の水が汚れている”、“道が狭く、人と車との距離が近い”である。

訪問回数別の満足度

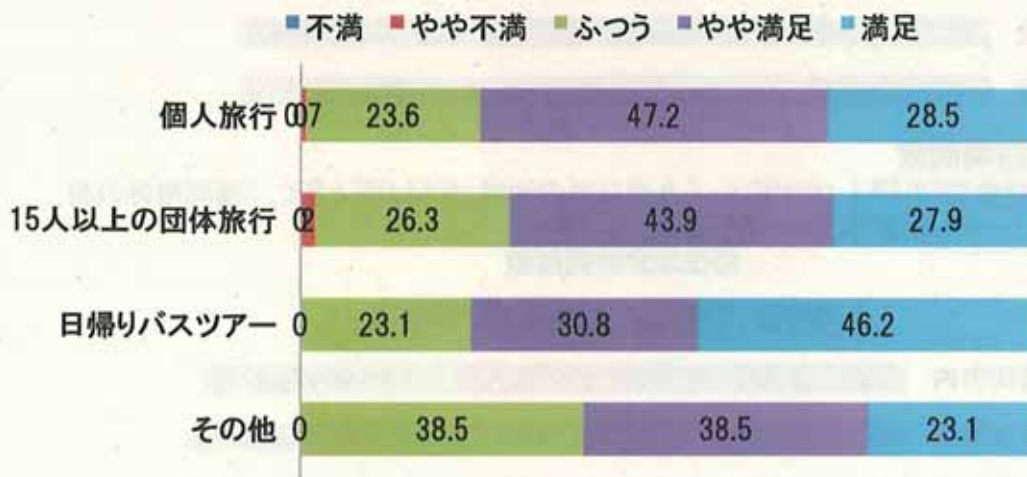


## 6 観光客アンケート調査 【達成度及び満足度】

### (4)旅行形態別の満足度

・“満足”または“やや満足”と答えた割合が高い順は「日帰りバスツアー」(77.0%)、「個人手配旅行」(75.7%)、「15人以上の団体旅行」(71.8%)となっている。「15人以上の団体旅行」が他と比べて低くなっている理由は、行程に“柳川観光が含まれているから何となくついてきた”のような積極的でない旅行が不満につながっていると考えられる。

旅行形態別の満足度

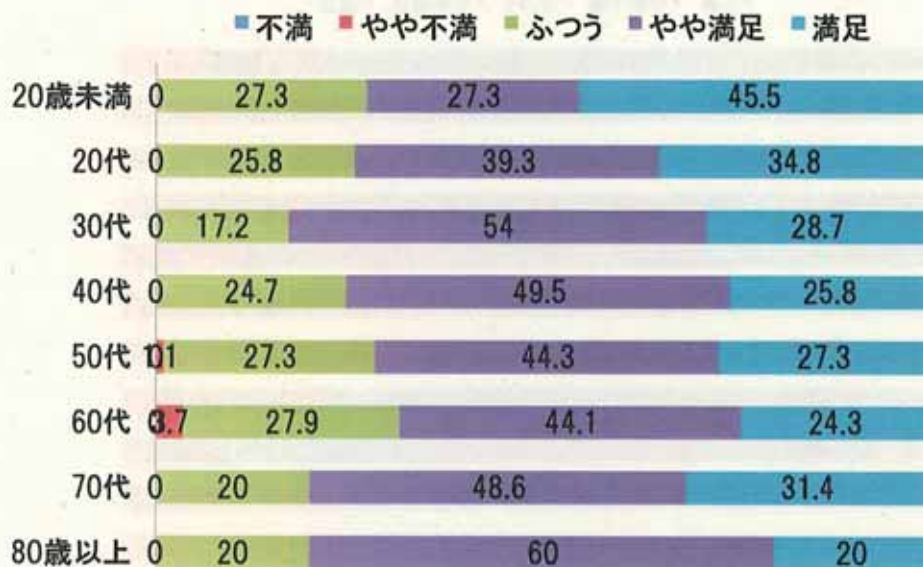


## 6 観光客アンケート調査 【達成度及び満足度】

### (5)年代別の満足度

・“満足”と“やや満足”の割合が高い順は、「40代」85.3%、「30代」82.7%、「70代」80.0%、「80歳以上」(80.0%)、「20代」74.1%、「20歳未満」72.8%、「50代」71.6%、「60代」68.4%である。今回の調査で「60代」の年齢別で最も多いが、満足度においては一番低い結果となっている。

年代別満足度



25

## 6 観光客アンケート調査 【達成度及び満足度】

### (6)訪問理由(複数回答あり)

・前回と比べると、「川下り」、「食事」の割合が依然として高いが、「まち歩き」が大きく伸び、これと関連して「訪れたい観光施設があるから」も伸びている。新しい観光スタイルが定着しつつある。

訪問理由



26

## 6 観光客アンケート調査 【達成度及び満足度】

### (7)訪問目的別満足度

・サンプル数が20以上の観光対象の中で、“満足”と“やや満足”の割合が高い順は、「やすらぎ」87.8%、「観光施設(記念館等)」84.9%、「川下り」78.4%、「名所・旧跡」78.3%、「まち歩き」75.0%、「祭り・イベント」71.1%である。“やや不満”の内容は、「川下り」では水質、「やすらぎ」では車の混雑、車と人との距離の近さ、「名所・旧跡」では案内看板がわかりにくい等である



## 7 観光客アンケート調査 【改善要望事項】

| 項目     | 内容   |
|--------|--|
| 掘割・川下り | <ul style="list-style-type: none"> <li>・臭い匂いを改善してほしい(複数あり)</li> <li>・堀の水が汚い。綺麗に(多くあり)</li> <li>・川下りの説明をもっと詳しく</li> <li>・船頭さんが面白くない</li> <li>・川下り料金が高い</li> <li>・川下りを本州にアピール</li> <li>・川の整備の学生ボランティアに</li> <li>・航路の短縮はやめて(⇔川下りの時間が長すぎ)</li> <li>・舟の速度を上げる</li> <li>・川下りの時に自由に降りられるように</li> <li>・堀にコイを。蚊も減る</li> <li>・川下りから帰りのバスが少ない</li> <li>・川下りの周りの風景に風情を</li> <li>・川下りの待ち時間が長い</li> <li>・川下りのとき暑かった。屋根が欲しい</li> <li>・雰囲気は良いが川が汚い</li> <li>・川下りがわかりづらい</li> <li>・水質の改善</li> </ul> |

## 7 観光客アンケート調査 【改善要望事項】

| 項目        | 内容   |
|-----------|--|
| 情報発信      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントなどのPR不足</li> <li>・見て歩きやすいパンフレット・散策マップの充実(複数あり)</li> <li>・パンフレットが少しわかりにくい</li> <li>・観光情報が少ない</li> <li>・駅でもう少し観光地をアピールしてほしい</li> <li>・外部への情報発信</li> <li>・お勧めのスポットを詳しく載せてほしい(複数あり、HPIについても)</li> <li>・(施設の)分かりやすいところでマップ配布、設置を。(多くあり)</li> <li>・川下り以外の立ち寄りところを知りたい</li> </ul> |
| おもてなし・マナー | <ul style="list-style-type: none"> <li>・沿道の車のマナーや人のマナーが今一つ</li> <li>・食事処の対応が悪い</li> <li>・涼しさを表すものがあったても良い</li> </ul>   |
| トイレ       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの改善(複数あり。和式トイレがいや。トイレが少ない。)</li> <li>・駅のトイレを綺麗に(御花のトイレも意見あり)</li> </ul>   |
| 資源・お土産    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光資源が不足</li> <li>・お土産があまりない(お土産の種類が少ない)</li> <li>・さげもん、量より質を</li> <li>・毎年新しい物を工夫</li> <li>・ぱっとする場所があまりない</li> <li>・柳川城址があれば</li> </ul>   |

29

## 7 観光客アンケート調査 【改善要望事項】

| 項目       | 内容  |
|----------|---|
| 交通・移動・案内 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・100円周遊バス</li> <li>・バスの便が少ない(複数あり)</li> <li>・シャトルバス運行</li> <li>・送迎バスの充実</li> <li>・交通の便が特に悪い(多くあり)</li> <li>・交通量を減らしてほしい</li> <li>・車が危ない(複数あり)</li> <li>・交通量が多く歩きにくい</li> <li>・道路が狭い(複数あり)</li> <li>・イベント中は車の通行禁止</li> <li>・電車の便数を増やしてほしい</li> <li>・西鉄柳川からのアクセス</li> <li>・案内板(看板)がわかりにくい(複数あり。少ない、も。)</li> <li>・標識がわかりにくい(案内標識が不十分、も。)</li> <li>・観光案内所がわかりにくい</li> <li>・レンタサイクルが不備</li> <li>・道の整備</li> <li>・人と車の距離が近い</li> <li>・交通が不便</li> <li>・道がわかりにくい</li> <li>・道を広くしてほしい</li> </ul> |

30

## 7 観光客アンケート調査 【改善要望事項】

| 項目   | 内容  |
|------|---|
| 駐車場  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が不足・整備(多くあり)</li> <li>・駐車場と駐車場案内が分かりにくい(多くあり)</li> <li>・無料駐車場がほしい</li> <li>・駐車場の土ぼこり</li> <li>・うなぎ屋さんの駐車場が狭くて道路で車と混雑する。</li> </ul>   |
| 宿泊・食 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドジョウ料理が減っている</li> <li>・食事にスプーンを出してほしい</li> <li>・宿泊施設、食事する場所が少ない(複数あり。観光施設も少ない、も。)</li> <li>・子供が食べられる料理を</li> </ul>  |
| 施設   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入場料の無料化</li> <li>・御花で食事する人には入場料なしで</li> <li>・休憩場所がほしい</li> <li>・以前より改善されている。もう少し色々なお店ができて賑やかになれば(複数あり)</li> <li>・水族館が開いているかわからない</li> <li>・子どもがあまり楽しめる施設がない(複数あり)</li> <li>・見るところを増やしてほしい</li> <li>・家族が楽しめる場所がほしい</li> <li>・観光施設をもっと増やしてほしい</li> <li>・神社のいすは木の方が良い</li> </ul> |

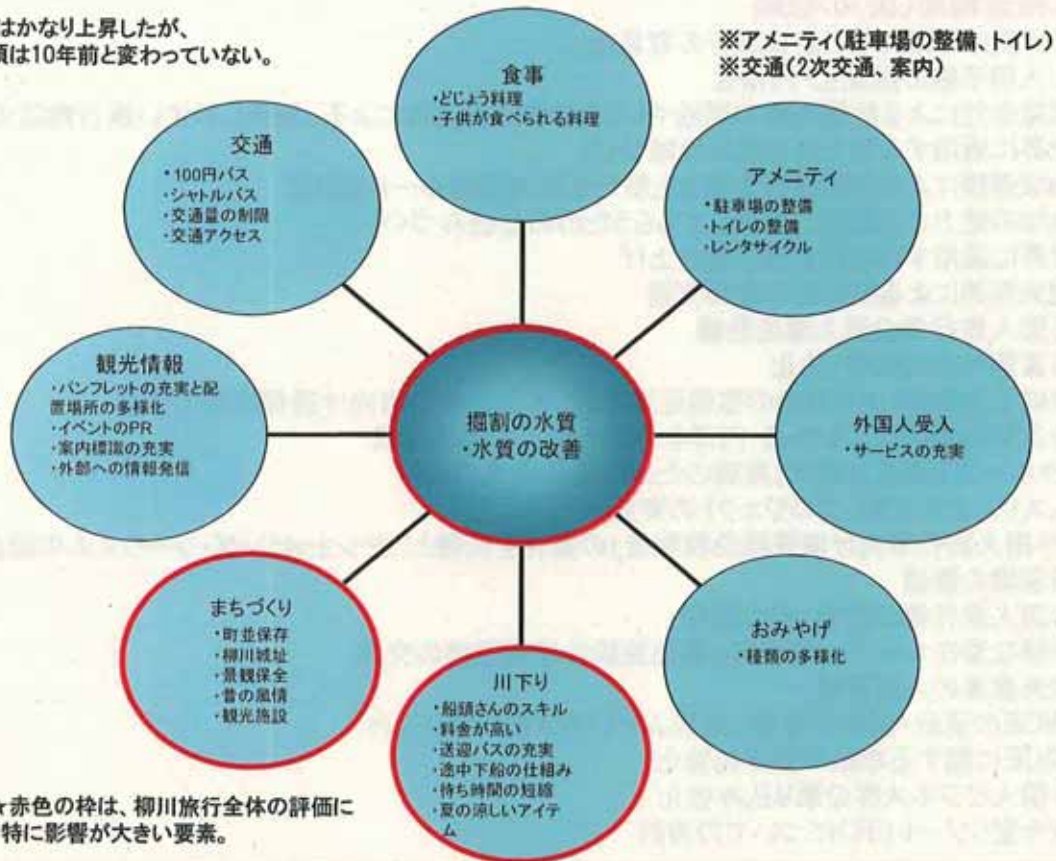
## 7 観光客アンケート調査 【改善要望事項】

| 項目      | 内容  |
|---------|---|
| 景観・まちなみ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昔の町並みを維持してほしい(昔の町並みと今のまち並を区別してほしい)</li> <li>・昔のままの町風景を保ってほしい(昔の風情を残してください)</li> <li>・景観保全をよろしく願います。のんびり出来ました</li> </ul> |
| 海外      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人向けのサービスが不足</li> <li>・韓国語の表示・言語</li> </ul>  |
| その他     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・灰皿が無い</li> <li>・もう一度来たいと思える町づくり</li> </ul>  |



## 7 観光客アンケート調査 【改善要望事項】

★満足度はかなり上昇したが、  
要望事項は10年前と変わっていない。



## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### 1 九州運輸局(国)

■訪日外国人2000万人時代に向けて

#### 1 海外マーケット・ターゲット

①韓国、中国、台湾、香港、アメリカ、カナダ、オーストラリア、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、イギリス、フランス、ドイツ

#### 2 九州運輸局(国)の戦略

(1)「2020年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興

- ①オリンピック・パラリンピック開催をフルに活用した訪日プロモーション
- ②オリンピック・パラリンピックを機に訪日する外国人旅行者の受入環境整備
- ③オリンピック・パラリンピック開催効果の地域への波及
- ④オリンピック・パラリンピック開催を契機としたバリアフリー化の加速

(2)インバウンドの飛躍的拡大に向けた取り組み

- ①インバウンド推進の担い手の拡大
- ②訪日プロモーションの戦略拡大
- ③訪日プロモーション新たな切り口での展開
- ④訪日プロモーションの実施体制の整備
- ⑤効果的なメディア戦略
- ⑥オールジャパン体制による連携の強化

(3)ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化

- ①ビザ要件の戦略的緩和
- ②外国人長期滞在の促進

## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### 3 九州運輸局(国)の戦略

(3)ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化

③出入国手続の迅速化・円滑化

④航空会社による新規路線の開設やLCCの参入促進等による、利用しやすい旅行商品の創出

(4)世界に通用する魅力ある観光地域づくり

①地域連携による情報発信力強化と新たな広域周遊ルートの形成

②地域の魅力を来訪者に体感してもらうための仕組みづくり

③世界に通用する地域資源の磨き上げ

④観光振興による被災地の復興支援

(5)外国人旅行者の受入環境整備

①多言語対応の改善・強化

②無料公衆無線LAN環境の整備促進など、外国人旅行者向け通信環境の改善

③公共交通機関による快適・円滑な移動のための環境整備

④「クルーズ100万人時代」実現のための受入環境の改善

⑤ムスリムおもてなしプロジェクトの実施

⑥「外国人旅行者向け消費税免税制度」の拡充を契機としたショッピング・ツーリズムの振興と決済環境の整備

⑦外国人旅行者の安全・安心確保

⑧多様な滞在ニーズへの対応と宿泊施設の情報提供の充実

⑨観光産業の人材育成

(6)MICEの誘致・開催の促進と外国人ビジネス客の取り込み

①MICEに関する取組の抜本的強化

②外国人ビジネス客の取り込み強化

③統合型リゾート(IR)についての検討

## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### 2 九州観光推進機構

■「第二期九州観光戦略」の位置づけ「観光産業を九州の基幹産業とする10年」へ。

#### 1 国内マーケット・ターゲット

①需要創出型の各種ツーリズムの促進に向け、新たな旅行マーケットの創出を図る。特に、スポーツツーリズムについては、「スポーツアイランド九州」キャンペーン(案)を実施し、誘客を図る。

②九州新幹線西九州ルート完成に合わせ、主要駅周辺には多くの宿泊施設ができ、関西、中国地区からの誘客促進を図る。

③将来の九州への来訪者獲得にもつながる修学旅行の誘致を図る。

④2015年度に北九州市-宮崎市間が開通する見通しで、東九州自動車道に合わせた誘客を図る。

#### 2 海外マーケット・ターゲット

①九州へのインバウンドを占める、韓国、台湾、中国等の東アジア市場については、継続的な誘客とその拡大を図る。

②経済発展やLCCの就航により、親日国も多いASEANからの誘客の拡大を図る。特に、タイからの誘客については、全国に先駆けた取り組みを行っており、さらに継続、発展的な事業を展開していく。さらに、シンガポール、マレーシア、インドネシアなどにも九州の認知度向上、誘客のために事業を展開していく。

③KLMオランダ航空が2013年4月より福岡-アムステルダム便を就航したことを契機に、欧州市場の開拓を図る。

④大型クルーズ船の誘致。特に、台湾・香港発着のクルーズ船誘致を行っていく。

## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### 3 戦略

#### (1)九州ブランドイメージ戦略

九州の多様性を活かした「九州ブランド」及び「国別イメージ戦略」を策定し、海外市場に対して九州一体で情報発信する。

#### (2)観光インフラ整備戦略

##### ①観光ガイドの育成と普及

「九州アジア観光アイランド総合特区」の指定に基づき、特区ガイドの育成及び観光ガイドの不足を解消する。

##### ②移動しやすい環境づくり

案内看板の多言語化や無線LANの整備などを行っていく。

##### ③ノービザ化の実現

##### ④消費税免税・手続き簡素化

##### ⑤九州内空港の利用促進

#### (3)九州への来訪促進戦略

##### ①新たな旅行市場の開拓

##### ②既存旅行市場からの誘客強化

##### ③九州の持つ資源を活かした旅行市場の開拓

#### (4)滞在・消費促進戦略

##### ①観光地を巡るルートづくり

##### ②ナイトメニューの充実

##### ③おもてなし強化

##### ④新たな旅行マーケットの創出

d

37

## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### 3 福岡県

■「福岡県観光戦略(磨く～つなぐ～売る)の推進。」

■「クールジャパン・フクオカの推進」

※県内の地域資源を魅力ある観光資源として「磨き」、これらを食やショッピング、産業観光などの周辺の観光資源と観光ルートで「つなぎ」、国内大都市圏や海外でのプロモーションにより「売る」ことで本県への誘客、周遊を図る。

#### 1 国内マーケットとターゲット

①伝統産業などを「学び・体験する」コースを設定し、修学旅行の誘致を図る。

②首都圏や関西圏への誘致活動を行う。

#### 2 海外マーケットとターゲット

①シンガポール、バンコク、釜山については、クールジャパン等を活用し積極的に誘客を図っていく。

②KLMオランダ航空の直行便就航により、欧州市場からの誘客を図っていく。

#### 3 福岡県の戦略

##### (1)観光ブランドの推進

①観光福岡の魅力創造事業

②炭鉱・産業革命遺産ブランド化の推進

③観光情報の海外への発信強化

④軍師官兵衛福岡プロジェクトの推進

⑤産業観光を活用した観光振興

38

## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### (2) 観光プロモーションの実施

- ① 国内観光客誘致キャンペーンの展開
- ② 海外観光客県内周遊の促進
- ③ 国内外からの教育旅行の誘致

### (3) インバウンド受入体制の整備

- ① 地域限定通訳ガイドの養成、活用
- ② 外国人観光客の安全、安心のための環境整備
- ③ クルーズ船誘致

## 4 福岡市・福岡観光コンベンションビューロー

### ■「福岡観光・集客戦略2013」

※コンベンション情報を収集・分析し、積極的にキーパーソン等へのセールスなどを新たに行っていくため、産学官民一体となったオール福岡体制で、MICEを推進していく。また、放映中の大河ドラマ「軍師官兵衛」に関連して、修学旅行の誘致などのプロモーション展開やまち歩き等のプログラム開発など、福岡への観光客誘致に向けた取り組みを行う。

### 1 国内マーケットとターゲット

- ① 修学旅行の誘致として、関西圏、中国、四国及び南九州の中学校に対して事業を展開する。
- ② MICEの誘致として、首都圏や関西圏のキーパーソンへの誘致活動を行う。

## 8 九州・福岡のマーケット・ターゲット及び戦略

### 2 海外マーケットとターゲット

- ① 韓国、台湾、香港の東アジアからの誘客については、継続的に事業展開を図っていく。
- ② シンガポール、バンコクについては、LCCの就航により積極的に誘客を図っていく。
- ③ KLMオランダ航空の直行便就航により、欧州市場からの誘客を図っていく。

### 3 福岡市の戦略

#### (1) 観光客の誘致

- ① 観光プロモーション事業
- ② 外国クルーズ客船受入
- ③ 他団体との連携

#### (2) MICE誘致

- ① 国内外コンベンション誘致
- ② 国内外のミーティング、インセンティブツアー誘致

#### (3) 福岡の魅力向上

- ① 観光案内・観光客の利便性の向上
- ② 福岡市の魅力増進

#### (4) 広報宣伝

- ① 国内外に向けた情報の発信

#### (5) 賛助会員へのサービス提供

## 9 参考 前回提言後の事業展開事例

### ■平成24年度新規事業

- ①着地型観光推進事業の推進＝「水郷柳川ゆるり旅」  
将来のワンストップ組織をイメージし、主催は観光協会と市で組織。
- ②スマートフォン観光アプリ「柳川旅物語」開発。
- ③市民・観光客にとって心地よい観光空間づくり事業の拡充  
川下りコースの清掃を終日に延長、水辺美化活動を充実。
- ④柳川フィルムコミッションの設立<平成24年11月1日>
- ⑤地域資源集「柳川千の物語」を活用した観光パンフレット「柳川旅物語」を製作。  
同時に、四カ国語版リーフレットも製作。
- ⑥四カ国語版観光DVDを改訂製作。
- ⑦観光課FBを立ち上げ、情報発信。(713イイね)

### ■平成25年度新規事業

- ①「おもてなしの心日本一」事業
- ②KLMオランダ航空 福岡～アムステルダム直行便就航事業  
6月に福岡市とのプロモーション。10月にVJ事業として九州運輸局や福岡県と連携。
- ③九州在住の留学生モニター事業。
- ④全国書店販売の「るるぶ九州2014年号」に柳川特集。
- ⑤新市発足後、初の観光ポスター(3連作)製作。同時にスクリーン、手提げ袋も製作。
- ⑥雑祭りさげもんめぐり20周年、流鏝馬10周年記念事業。

## 9 参考 前回提言後の事業展開事例

### ■平成26年度新規事業

- ①おもてなし日本一事業  
受け入れ態勢の充実を図る。
- ②観光庁VJ連携事業  
VJ事業として、10月に九州運輸局、熊本市と連携。台湾エージェントを招聘。

### ■平成24年度以降の継続事業例

- ①福岡観光プロモーション協議会や県と連携して、修学旅行の誘致活動。
- ②九州運輸局や九州観光推進機構、県、福岡市、福岡観光コンベンションビューローと連携し、アフターコンベンションやインセンティブツアー、各種招聘事業などを受け入れ。
- ③九州新幹線全線開業効果を高めたり、福岡ソフトバンクホークスファームの誘致活動として、筑後七国での連携事業。
- ④柳川市観光振興プロジェクトチームのメンバーの輪を広げる。

## 9 参考 提言後の事業展開事例



柳川市民が  
地域資源を活用し、  
お客様をおもてなし。

H25春:19プログラム  
H25秋:14プログラム  
H26春:30プログラム

<DM顧客:449人>



西鉄車庫見学



日本唯一のやまと学校



流鏝馬見学



早朝の魚市場



夜のカクテル講座



寺社仏閣巡り



どんこランチ



JA直売所で旬の野菜とワイン



農園で海苔ピザづくり

## 9 参考 提言後の事業展開事例



■九産大サテライト:韓国の大学生が柳川の発酵文化モニターツアー



■サテライト大学  
韓国旅行社へ造成依頼



■九産大芸術学部と地域商店街とのコラボ事業



■台湾インセンティブツアーを「おもてなし」



柳川ブランド認定事業



観光振興プロジェクトチーム  
「愛嬌挨拶」事業

## 9 参考 提言後の事業展開事例

### ■「おもてなし日本一」事業。



### ■水郷柳川ブランドの構築に向けた、市民・お客様双方に「心地よい空間づくり」。



45

## 9 参考 第2回委員会の質疑回答 ～平成26年度観光課予算

### ■歳入(単位:千円)

| 予算費目の名称  | 当初予算   | 内容                              |
|----------|--------|---------------------------------|
| 使用料及び手数料 | 21,931 | 温泉使用料20,282千円。駐車場使用料1,642千円。など。 |

### ■歳出(単位:千円)

| 予算費目の名称         | 当初予算   | 内容   |
|-----------------|--------|--|
| 水郷柳川おもてなし文化創造事業 | 8,328  | 県緊急雇用事業「起業支援型地域雇用創造事業」を活用して「おもてなしの心日本一」の実現に向けた取り組み(8,328千円)  |
| 地域振興活性化事業費      | 17,795 | 柳川市民まつり補助(10,450千円)、中山大藤まつり補助(3,150千円) 貸切バス借上げ料2,500千円、など。   |
| 定住促進事業費         | 3,621  | 総務省の地域おこし協力隊を活用し、柳川フィルムコミッションの取り組み(3,621千円)  |
| 観光費             | 30,594 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロモーション・パンフ製作・広告事業(4,200千円)</li> <li>・案内誘導充実事業(スマートフォン活用事業)(758千円)</li> <li>・国際観光事業(海外誘致、広告)(1,170千円)</li> <li>・負担金、補助金(17,006千円、21団体)</li> </ul> 例)柳川市観光協会補助金(2,497千円)<br>“おもてなし柳川”市民会議負担金(4,300千円)<br>有明海花火フェスタ補助(3,600千円)<br>柳川観光活性化協議会負担金(800千円)<br>水の精実行委員会負担金(800千円)<br>雑祭り実行委員会補助(1,000千円)<br>福岡観光プロモーション協議会負担金(420千円)<br>観光庁VJ連携事業負担金(500千円)<br>観光PR物製作助成金(1,000千円)など。 |
| 有明花の里振興         | 3,370  | 夏のひまわり園や、春の菜の花など、花のイベントを地元と協働。   |

## 9 参考 第2回委員会の質疑回答 ～平成26年度観光課予算

| 予算費目の名称         | 当初予算   | 内容   |
|-----------------|--------|--|
| 観光振興計画フォローアップ事業 | 698    | まちづくり推進委員会運営、計画目標達成度調査委託など。                              |
| 産学官連携事業         | 740    | 九産大学観光産業学科及び芸術学部との連携。サテライト大学。                            |
| 着地型観光推進事業       | 6,500  | 「水郷柳川旅物語企画会議」負担金(5,800千円)、千の物語「柳川お出かけウェブ」管理更新業務委託(700千円) |
| 心地よい観光空間づくり事業   | 5,423  | 川下りコース清掃委託(3,523千円)、城堀環境整備委託(1,800千円)                    |
| 小規模休憩施設管理       | 6,172  | 「からたち文人の足湯」の維持管理。  |
| 駐車場管理           | 2,808  | 3カ所の市営駐車場の維持管理。  |
| 温泉管理            | 5,861  | 温泉の泉源の管理。  |
| 観光情報案内所運営       | 7,959  | 2箇所の観光案内所の管理、運営を観光協会指定管理委託。柳川駅構内案内所の家賃、改修など。             |
| 合計              | 99,869 |  |

■参考：観光施策は、経営会議の平成26年度最重点施策の4本の内の1本に位置付けられる。

■参考：一般会計予算 29,312百万円に占める本市政策予算概算額＝5,010百万円

政策予算に占める観光課予算の割合＝約1.99%(全体約0.34%)

## 9 参考 第2回委員会の質疑回答 ～平成26年度観光課予算

| 区分     | 金額<br>(千円)    | 内容                                    |
|--------|---------------|---------------------------------------|
| 経常経費   | 施設管理          | 18,000 足湯、市営駐車場、泉源地。修繕、柳剪定、清掃         |
|        | 観光案内所指定管理     | 8,000 雑費含む                            |
|        | 川下りコース清掃      | 5,500 雑費含む                            |
|        | 事務経費          | 2,400                                 |
|        | 小計            | 33,900 33.90%                         |
| 補助・負担金 | 広域的会議負担金      | 1,900                                 |
|        | 市内団体補助・負担金    | 4,200                                 |
|        | イベント助成        | 28,000 よかもんまつり、雑祭り、大藤まつり、ひまわり園、花火フェスタ |
| 小計     | 34,100 34.10% |                                       |
| 投資的経費  | 着地型観光         | 5,300                                 |
|        | 受入れ・おもてなし     | 13,000 緊急雇用、市民会議、舟・土産代                |
|        | フィルムコミッション    | 4,500 地域おこし協力隊、HP、負担金など               |
|        | プロモーション事業     | 4,500 内、パンフ2,000千円、広告1,500千円、DVD、袋    |
|        | インバウンド事業      | 1,200 内、広告500千円                       |
|        | 産学民官連携事業      | 800                                   |
|        | 計画フォローアップ     | 1,200 達成度調査、委員会運営、プロジェクトチーム運営         |
|        | 情報発信          | 1,500 スマホアプリ、「柳川お出かけウェブ」              |
|        | 小計            | 32,000 32.00%                         |
|        | 合計            | 100,000                               |

※職員人件費は含まない。



## 9 参考 第2回委員会の質疑回答 ～ガイド実績

市「ボランティアガイド」

| 25年度 |    |       |       |     |     |
|------|----|-------|-------|-----|-----|
| 月    | 件数 | 人数    | 県内    | 九州内 | 九州外 |
| 4月   | 6  | 111   | 15    | 89  | 7   |
| 5月   | 3  | 91    | 41    | 50  | 0   |
| 6月   | 4  | 75    | 30    | 45  | 0   |
| 7月   | 6  | 51    | 13    | 0   | 38  |
| 8月   | 3  | 29    | 29    | 0   | 0   |
| 9月   | 2  | 32    | 0     | 7   | 25  |
| 10月  | 10 | 156   | 31    | 113 | 12  |
| 11月  | 8  | 272   | 191   | 48  | 33  |
| 12月  | 1  | 27    | 0     | 0   | 27  |
| 1月   | 5  | 88    | 88    | 0   | 0   |
| 2月   | 13 | 318   | 279   | 38  | 1   |
| 3月   | 30 | 700   | 536   | 146 | 18  |
| 計    | 91 | 1,950 | 1,253 | 536 | 161 |
| 26年度 |    |       |       |     |     |
| 月    | 件数 | 人数    | 県内    | 九州内 | 九州外 |
| 4月   | 6  | 99    | 17    | 78  | 4   |
| 5月   | 5  | 72    | 45    | 0   | 27  |
| 6月   | 2  | 37    | 29    | 8   | 0   |
| 7月   | 4  | 45    | 20    | 0   | 25  |
| 8月   | 7  | 189   | 161   | 18  | 10  |
| 計    | 24 | 442   | 272   | 104 | 66  |

協会定時ツアーガイド「柳川さるく」

| 平成25年度 |    |     |    |     |     |
|--------|----|-----|----|-----|-----|
| 月      | 件数 | 人数  | 県内 | 九州内 | 九州外 |
| 4月     | 2  | 19  | 13 | 3   | 3   |
| 5月     | 2  | 13  | 12 | 1   | 0   |
| 6月     | 2  | 2   | 0  | 0   | 2   |
| 7月     | 0  | 0   | 0  | 0   | 0   |
| 8月     | 3  | 5   | 1  | 4   | 0   |
| 9月     | 3  | 36  | 13 | 23  | 0   |
| 10月    | 4  | 21  | 9  | 0   | 12  |
| 11月    | 4  | 13  | 0  | 5   | 8   |
| 12月    | 0  | 0   | 0  | 0   | 0   |
| 1月     | 1  | 1   | 0  | 0   | 1   |
| 2月     | 3  | 8   | 0  | 2   | 6   |
| 3月     | 4  | 8   | 5  | 3   | 0   |
| 合計     | 28 | 126 | 53 | 41  | 32  |
| 平成26年度 |    |     |    |     |     |
| 月      | 件数 | 人数  | 県内 | 九州内 | 九州外 |
| 4月     | 0  | 0   | 0  | 0   | 0   |
| 5月     | 3  | 6   | 2  | 2   | 2   |
| 6月     | 4  | 8   | 8  | 0   | 0   |
| 7月     | 0  | 0   | 0  | 0   | 0   |
| 8月     | 1  | 2   | 0  | 0   | 2   |
| 小計     | 8  | 16  | 10 | 2   | 4   |