

平成 26 年度第 3 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 10 月 8 日 14:00～16:00

■ところ 柳川市民会館 第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)

- ・2 回目までの委員会では、これまでやってきたことやできなかったこと、このままでよいのかなど総論のお話をいただきました。
- ・本日の会議では各論に入りたいと思います。2 回目までの会議で皆様からキーワードをいただきましたので、それも踏まえてお願いします。
- ・各論の議論をしていただく中で 4 点のを中心にお話しいただきたい。
 - ①マーケット、ターゲットに関すること
 - ②柱となっている「川下り」「うなぎ」「白秋」といった柱の他に新しい柱となるものはあるのか。
 - ③具体的に実現していくための方法は何なのか。
 - ④九州、福岡にとって柳川はどのような役割を果たすべきなのか。
- ・以上のことについて、各論の議論をお願いします。

3 第 2 回委員会の議事確認・第 3 回委員会のポイント

(事務局)

- ※資料 1・第 2 回議事録に基づき報告
- ・資料 1 の p1～p6 までを報告、説明

4 議事

(千会長)

- ・議題 1, 2 は関連していますので一括して説明をお願いします。

(1)数値目標達成度調査結果

(2)マーケットとターゲットの整理

(事務局)

- ※資料 2 に基づき説明

(千会長)

- ・数値目標の達成度調査につきましては、満足度は高まっていますが、しかし、まだ観光客からの要望事項がある。
- ・マーケット、ターゲットについては、観光客アンケート調査結果や九州、福岡の戦略も踏まえて整理をいただいています。

(山田委員)

- ・p7に60代が最も多いが、満足度が低いとありましたが、理由は何でしょうか。

(事務局)

- ・旅行形態を見ますと年代が高くなるにつれて、団体旅行の割合が高く、満足度も個人旅行より団体旅行の満足度が低い結果が出ています。この結果を総合してみると60代の満足度が低い結果がでていると考えられます。

(山田委員)

- ・リピート率が高くなるにつれて満足度が減ってきていますが、これは同じようなことしか体験できないということのあらわれでしょうか。

(事務局)

- ・そのことも要因の一つと考えられます。

(清澄委員)

- ・p9の「お土産」の満足度が大幅に増加しているが、その要因をお聞きしたい。

(事務局)

- ・満足度が高まった要因として考えられますのが、ブランド推進協議会の中でお土産品の開発を行っており、ブランドショップの「おいでメッセ」で購入できることが考えられます。また、御花の売店がリニューアルして購入できる品物が増えたことが考えられます。

(清澄委員)

- ・モニターツアーをよく実施しますが、満足度、不満足の大きな要因としてお土産を購入できる時間があるかで大きく左右します。
- ・お土産を購入できる場所で品物が多くあり、丁寧に接客されたりすると経済的にも発展する大きな要素だと思います。特に、年齢が高い人ほど購入する意欲が高く、単に見に来るだけではなく、持って帰ってこそ観光だと思います。ブランドの開発は柳川市にとって大きな課題ではないでしょうか。

(垣外委員)

- ・p17の「年齢問わず女性」をターゲットに設定していますが、初めてかリピーターなのかどちらを想定していますか。

(事務局)

- ・これから各論の議論をしていただと思いますが、事業ごとに年齢も異なってくると思います。ぜひ、皆様からのご意見、アドバイスをいただきたいと思います。

(帆足委員)

- ・ターゲットの部分で修学旅行が設定されていますが、ある程度入込の数などを抑えての設定だと思いますが、いかがですか。

(事務局)

- ・修学旅行の誘致については、福岡観光プロモーション協議会の中で一緒に活動を数年させていただいております。ただ、どの方面から何人柳川においでいただいたのかといったデータは正確に把握できていない状況です。今後、市内の観光施設の協力をいただき把握していきたいと考えています。
- ・修学旅行の誘致は、福岡県、福岡市との連携が必要な事業でもございます。その意味でも修学旅行をターゲットに設定をさせていただいております。

(山方委員)

- ・アンケートは国内の方をメインに調査したものでしょうか。また、アンケートの内容を教えてくださいたいと思います。

(事務局)

- ・今回の調査は国内の方をメインに調査をしています。601 サンプル中 10 サンプルが海外からのお客様です。
- ・内容は、属性や旅行形態、消費額などを聞き取りさせていただきました。

(山方委員)

- ・国内と海外の割合を始めから決めた形の調査ではなかったということですね。
- ・外国人観光客にアンケート調査を実施されたことはありますか。

(事務局)

- ・柳川においでいただいた外国人観光客に直接実施したことはありません。

(石橋副会長)

- ・p12の改善要望事項の中で「掘割の水質」「水質の改善」が中心にきていますが、これはどのようなお考えでしょうか。

(千会長)

- ・掘割をイメージして柳川においでいただくことが多い。水郷柳川のイメージが強く、期待はずれの部分もある。
- ・観光客の満足度に影響する要素としては、期待したイメージにどの程度応えられたかが影響する。
- ・例として、人が健康を維持するためにうがいや手洗いをして予防をしますが、予防したからといって健康にはならない。健康になるためには、食事制限をしたり、歩いたりといったことを行います。
- ・柳川において健康というのは観光客が期待している「水郷柳川」であり、お土産や案内看板は予防と同じです。お土産や案内看板を整備したからといって観光地に対する満足度が上がるのではなく、整備しないと不満度につながります。「水郷柳川」のイメージが伝わらないと満足度につながらない。

(園委員)

- ・p13 ページ以降の資料は各機関のマーケット、ターゲットを整理していただいておりますが、柳川市とそれぞれの組織とのマーケット、ターゲットが分かりやすく、結びつきやすくした方がいいと思います。

(千会長)

・議題 3, 4 は関連していますので一括して説明をお願いします。

(3) 前回委員会までのキーワード整理

(4) 提言の検討

(事務局)

※資料 1 の p7~p18、資料 3 に基づき説明

(千会長)

・最優先事業や優先事業についてご説明いただきましたが、まずは最優先事業について皆様のご意見ををお願いします。

(坂田委員)

・p14 の「柳川ワンストップサービス事業」の担い手育成はすごくいいことだと思います。
・現在は、「ものを消費していくことから人がつくる物語を消費する時代」に移っていると思います。その人自身の個性が物語であり、特徴的なものを持っている人にファンが集まり、リピーターにつながっていくと思います。そのような人たちをどのように育成していくのか計画をお考えでしょうか。

(事務局)

・育成計画までは至っていません。個性ある方を市外から承知するのか、市内の方を育成するのかは、現時点では両論標記をさせていただいております。

(高橋委員)

・ワンストップの組織をつくるのであれば、人は育ちます。

(帆足委員)

・提言をどこまでしていくのが難しい。
・受け入れ環境に関する事業が大半を占めていると思います。確かに大事なことだと思います。千教授もおっしゃっていますが、大きな柱は「きれいな掘割」だと思いますが、その他に例えば、関東圏への情報発信が足りない課題があって、どのくらいの人を呼び込むのか、情報発信に力を入れたいと思います。
・ワンストップサービスは福岡都市圏の方が何回来ても満足していただける施策だと思いますが、プロモーションも同時に進めていかないといけない事業だと思います。受け入れ態勢だけ整えても観光客に届いていないと意味がないと思います。

(高橋誠委員)

・ポイントは「満足度は上昇したが、要望事項が変わっていない」ことだと思います。これは評価としては、10年前から何もしていないじゃないかということと同じになると思います。
・尖がったところを磨くことが一番大事なことだと思います。
・アジアやヨーロッパなどで九州の桜島や阿蘇などの写真を見せたら、柳川の川下りは「知らないけどぜひ行ってみたい」といったご意見が一番多かった。それだけインパクトがある写真なので、その部分を徹底的に磨いていくことが大事だと思います。
・選択と集中で他の事業をやめてでも2年間は徹底的にやっていくこととかなりかわると

考えられます。

(中島委員)

・私も先程のご意見に同感です。

・「水郷」は柳川の象徴だと思います。新しい資源も欲しい、需要も変わってきている部分もあるが、原点に立ち戻ることは必要だと思います。その中で、船頭さんをもっと魅力的にしていくことをしても考えられます。

(高橋誠委員)

・柳川の役割とありましたが、福岡県にとって柳川は重要。その中でも「掘割」は他にありません。他に無いものは強いと思います。柳川のステータスを上げるためにも必要だと思います。

(中島委員)

・情報発信はバランスが必要だと思いますが、プロモーションをしていく中で、九州観光推進機構や福岡県は柳川市をはずすことはありません。

(清澄委員)

・10年前と課題が変わらないということは何が考えられますか。

(富安委員)

・考えられるのは「トイレの数」と「観光案内の外国語表記」だと思います。特に、トイレの問題については必ずお客様からお話がありました。しかし、徐々に整備をいただいていると思います。

(高橋委員)

・私も昔からよく訪問していましたが、その頃に比べると大変よくなってきていると思います。全体のレベルが良くなってきていると思います。まわりも良くなってきており、求めるものが高くなってきていると思いますし、その分評価も高く求められていると思います。

(富安委員)

・時期的な問題はあると思います。白秋祭水上パレード以降はダム工事があり、水量の確保が雨に頼らざるを得ない状況もあります。

・ワイファイについてですが、筑後七国の会議の中でも話があり、環境整備をしていくように提言をしてきましたので、やりましょうといった話になりました。

(清澄委員)

・水質の問題については市民の皆さんの課題なのかと思いました。千教授の話の中でも最重要課題だとありましたが、ここを4年間集中することで、ここが大きく変わると、「まちが変わる」「観光客も変わる」、結果、「全体が変わる」と思います。その部分のヒントがアンケート調査などで何かございませんか。

(山田委員)

・水量が少なくなることは分かりますが、市をあげて取り組んでいかないと10年前と全く同じで進歩がないと思いますので、それを踏み込んでやっていく必要はあると思います。できない理由は何なのか、不満は何なのかを突き詰めていった方がいいと思います。

(風間委員)

・掘割の水は観光だけの水ではありません。農業や漁業でも使われています。上流との関係はどうかといったことも調整しないとイケないと思います。柳川だけきれいにしても、上流からまたゴミが流れてきたら意味がありません。

・観光に関わる方だけではなく、農業、漁業に関わる方との話し合いが必要になってくると思います。

(中島委員)

・水利の問題は農林サイドで行っていますが、今までは観光の面ではあまりアプローチしてこなかったのが、今後はもっと観光の面から訴えていく必要があると思います。

(風間委員)

・水質の面ですが、掘割にこだわった時には舟と船頭にも特化する必要があります。船頭も10年前から比較すると減ってきています。増やす方策や教育はやっているのか。舟の形も10年前から変わっていません。そこをかえると少しイメージも変わるのではないかと思います。

(千会長)

・観光客の声を聞きますと、川下りも好きな所で降りたいといった意見は10年前からあります。今回、事務局案の中に自由に乗り降りができる制度を設けるといった提案があります。お客様の声を反映した提案がっております。お客様の声に耳を傾けていかないとダメ。できることには対応していく必要があります。

(富安委員)

・船頭さんの数が減っている要因としては、舟が大きくなり定員が増えていることが考えられます。昔は15人程度だったのが、25人まで乗れるようになっていました。舟の素材も良くなっており、たくさん乗れるようになっていました。たくさんお客様を乗せないとコスト的に厳しいといったことも考えられます。

・乗り降り自由な川下りはテスト的には実施したこともあり、お客様からは喜ばれたが、船会社がコスト的に合わないということで実施につながっていません。

(石橋副会長)

・それぞれの舟会社の考え方もあり、うまくいかなかったと思います。今後は、どうあるべきかを原点に立ち戻り、共同運航も含めて検討していくべきだと考えています。

(高橋努武委員)

・川下りはすべて民間事業者で運航しています。観光協会でも運航していくことも検討しています。

(富安委員)

・一つだけ成功事例があります。5年前から「灯り舟」を実施していますが、それまでは夜の川下りは団体貸切の対応しかありませんで、個人の乗合船としては乗ることができませんでした。しかし、現在は、各船会社に1艘毎日運航してもらい、夜の川下りを実施しています。それが功を奏して宿泊者数も伸びてきています。

(清澄委員)

・新商品だと思いますが、春や秋の夜の川下りはありますか。

(富安委員)

・秋はお月見舟が出ます。満月の日の前後に運航しています。

(清澄委員)

・個人的にも夜がもっと増えることで若い層が柳川に来たくなるのではないのでしょうか。夜の川下りをもっと強化していくといいと思います。

(千会長)

・p16の個人客のビジネスホテル誘致についてお伺いしたいのですが。

(石橋副会長)

・ホテル誘致条例を議会に提案させていただきました。

・ビジネス需要はあるが泊まる場所がないといった声があり、そのような声にこたえるために条例を制定しました。しかし、それだけではダメで、宿泊するためのコンテンツは充実する必要があります。例えばナイトメニューの充実です。日帰りだけの観光だけではお金が落ちていけないので、宿泊者数を増やす方策を検討していくことも重要と考えています。また、市内には魚市場がございますので、それを観光資源として活用できないかも含めて検討していく必要があります。

(園委員)

・インバウンドに関してお話をさせていただきます。

・九州、福岡との連携は考えておられますが、具体的な内容が見えていません。最近のインバウンドに関する動きとして香港から九州への入国者数が伸びていますが、香港の若い世代、これから結婚を考える世代をターゲットにVJ事業でウエディングツアーに取り組んでいます。ウエディングツアーとは結婚式の前に旅行に行き写真撮影を行い、その映像を結婚式で流すもので増加の傾向にあります。日本では沖縄県は成功地域となっています。年間6万人の方が婚姻届を提出しています。

・例えば、柳川市で考えた場合ストーリー性として、結婚を控える二人が花嫁姿で川下りを楽しんでしているところを写真撮影し、結婚式で流してもらう。併せて、柳川市を提出といったことも考えられるのではないのでしょうか。結婚するふたり、その子供、家族、親族の思い出の地として柳川がある。

・11月7日～9日に香港でウエディングエキスポが開催されます。

(風間委員)

・花嫁舟については、12月からタイのドラマのエンディングで流れます。これで花嫁舟の発信はできると思います。

(中島委員)

・新しい取り組みで「むつごろう釣り」には大変期待しております。

・九州、福岡との連携はありますが、近隣との連携も重要かと思います。例えば、「おにぎえ」は10月の3連休ですが、大川の木工祭りも同じ日にありますので、連携して滞在時間を延ばすこともできるのではないのでしょうか。

(帆足委員)

・外国人のお客様は増えていくと思います。駅に到着した後にどこに歩いて行ったらいい

か、どこに行ったらいいかが分からない。お客様の満足度は柳川のことがどの程度わかったかで変わってくると思います。船頭さんは英語が話せないかもしれませんが、音声ガイドがいいかはわかりませんが、そのような取り組みも必要だと思います。風景を見るだけではもったいないと思います。

・例えば、家の中にあるさげもんを簡単に説明してあげると満足度は上がると思います。着地型のゆるり旅やナイトメニューとの連携も考えやすくなると思います。個人客向けの取り組みを皆さんで考えられるといいと思います。

(富安委員)

・個人客のお客様が増えてきています。今は、インターネットで直接予約されて訪問されています。

(高橋誠委員)

・佐賀県がコールセンターをつくれますので、こちらに電話してもいいと思います。

(千会長)

・団体が増えていますが、これは個人が集まった団体だと考えられます。

(富安委員)

・貸切バス代が値上げすることで、益々個人客が増えると思います。

(垣外委員)

・船頭さんが集まる場所があったらいいと思います。特に、若い船頭さん。

※飲み会もダメだということは垣外さんの勘違いだったそうです。飲み会はOKだそうです

(大野委員)

・川下りの船頭さんから海外からのお客様に対して困ったことを聞いたことがありますか。

(垣外委員)

・特に聞いたことがありません。

(千会長)

・説明が分かると満足度が高い、逆に分からないと不満につながっている。

(富安委員)

・そのようなこともあり、30分コースが多いと思います。

(山田委員)

・私も海外からのお客様をご案内したときに、船頭さんは一生懸命説明していただいたのですが、言葉が分からないのでお客様の希望で黙っていただき、柳川の風情を楽しんでいただきました。欧米の方々は静かに風情を楽しみたい方もいらっしゃると思います。

(富安委員)

・同じ感覚だと思いますが、日本の方だったんですが夜の灯り舟のときも黙っていて下さいと言われたことがありました。

(清澄委員)

・舟ごとに目的別にしたらどうか。風情を楽しみたい方、説明を聞きながら下りたい方など舟を分けたらどうでしょうか。船会社同士で話し合われて運航されるといいと思います。

す。

(高橋努武委員)

・観光協会として協議していきたいと思います。

(千会長)

・事務局として何か議論していただきたいことはございますか。

(富安委員)

・修学旅行は直接学校を訪問してもあまり効果は出ない。旅行会社を訪問したほうが効果的だと思います。

(緒方委員)

・柳川に住んでいるので、中からしか柳川を見たことはありませんが、小さい時はすごくきれいな掘割でした。現在は、このような状況ですが、仕方がないとあきらめてしまうと何も進まないで、昔まではきれいにできないかもしれませんが、何かをできるようにしていきたいと思います。

(事務局)

・魚市場が柳川にありますが、これを活用したいと考えています。魚市場の活用についてご意見をいただきたいと思います。

(山田委員)

・魚市場はゆるり旅で参加しましたが、とても良かったです。絶対、売れると思います。特に、都会の方にはうけると思います。

・福岡県内でも大きな魚市場ですよね。

・人数の制限は必要だと思います。

(事務局)

・魚市場を唐戸市場をイメージしたものにしたいと考えています。

(風間委員)

・食堂が1か所しかありませんので、そこが問題だと思いますが、昔ながらのセリの仕方なので日本でも珍しいと思います。

(山田委員)

・個人でも誰でも購入できるシステムが必要だと思います。

(風間委員)

・購入したものを持ち込んで調理していただけるとよりうけると思います。

・学生を先日中島の朝市に連れて行きましたが、やはり購入した魚を調理してくれる場所がないか尋ねられました。

(富安委員)

・有明海は年間通して珍しい魚介類があります。

(帆足委員)

・宿泊者限定しかできませんと行ったことも考えられます。

・ハワイのファーマーズマーケットは大型バスもたくさん乗りつける一大観光地になっています。

(千会長)

- ・p8ですが、満足度調査に何が一番影響したのかを分析した結果が「掘割の水質」だったので、図に示したものは統計的に示しています。
- ・観光客のレベルが上がっているのは確かで、これは十分に重視すべき事項だと思います。
- ・最優先事業、優先事業ありますが、分かりやすく実現できるような内容にしていくことが大切だと思います。
- ・事務局の提案に対する反対意見はなかったと思います。これも踏まえて次回の会議を行いたいと思います。

■第4回目の会議のご案内

(事務局)

- ・11月12日(水)14時から開催させていただきます。

5 閉会

※松藤課長