

## 平成 26 年度第 2 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 8 月 21 日 15:00～17:00

■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)

- ・本日が2回目の会議ですが、1回目の会議で副市長から野心的なアイデア、飛躍的に伸びていく柳川にしていっていただきたいとの委員会に対する期待の発言がございました。
- ・1回目では、観光動態調査の報告やターゲットをどのようにするのか、データ分析の重要性、情報発信、トイレ、WiFiの整備についてのご意見をいただきました。
- ・今回は2回目ですが、全体で4回を想定しております。飛躍的な意見をまとめていきたいと思っております。
- ・本日は、中期計画、前回提言の振り返りを説明いただきますが、その報告を踏まえて、今後の柳川の観光まちづくりに必要なアイデアなどのご提言をいただきたいと思っております。
- ・議事に入る前に、初めてご参加の方もいらっしゃるのので、委員会の役割や中期計画や前回の提言について簡単にご説明を事務局からお願いします。

(事務局)

※前回の会議資料に基づき説明

(千教授)

- ・今回の委員会では、中期計画及び前回提言に対する評価と改善を行っていただきますが、それだけではなく、長期計画の見直しも出てくる可能性もございます。

#### 3 第1回委員会の振り返り

(事務局)

※第1回の議事録の確認

#### 4 議事

##### (1)中期計画事業の振り返り・評価

※資料1に基づき説明

(千会長)

・7つの戦略に分けて中期事業の説明がありました。資料に課題や成果が記入されていますが、何かご質問はございますか。

(高橋委員)

・資料4ページの「大藤まつり」の来場者が17万人とありましたが、どのような方々が訪れていますか。

(事務局)

・2年前の九州北部豪雨で大きな被害が出た場所であり、藤棚も水につかった状況でした。それが、1年後には見事に花を咲かせ、復興の象徴としてテレビ局はじめたくさんのメディアに発信いただきました。それも、たくさんのお客様においでいただきました。  
・近年、メディアでの露出効果もあり市外からのお客様の割合が高くなっています。

(高橋委員)

・県外からのお客様が多いですか。

(事務局)

・正式に調査したわけではありませんが、駐車場でナンバーを見ると福岡県、佐賀、熊本からの車が目立ちました。

(高橋委員)

・これだけのお客様が短期間の間においでいただくことはすごいことだと思います。この方々がピーターとなって柳川を訪れるとこの委員会の目的は達成されると思います。

(山田委員)

・入場が無料なので、旅行会社が探してバスツアーの行程に入れたことも考えられます。

(高橋委員)

・今年北九州市の河内の藤棚が突然ブレイクしたんですが、これは、外国人観光客がびっくりしてフェイスブックで発信したことがきっかけです。  
・柳川でもそのような仕掛けをしても面白いかもしれません。

(風間委員)

・メディアの仕掛けは大きいと思います。去年は定点カメラを設置していた関係で初日から多くのお客様においでいただきましたが、今年は設置していませんでしたので、出足が鈍かったのですが、途中からテレビ局に取り上げていただき徐々に増えていった経緯がございます。

(千会長)

・魅力的なものを積極的に知らせる取り組みが必要とのご意見でした。

(山方委員)

・柳川市として「おもてなしの心日本一」を目指していらっしゃいますが、福岡市も去年の3月に観光集客戦略をつくって表題を「世界No.1おもてなし都市ふくおかを目指して」としました。  
・ストレスフリーの都市を目指して、観光客にとって過ごしやすい街にしていこうと目指し

ておもてなしを使っておりますが、柳川市がどのような思いでおもてなしを使われているのかを教えていただければと思います。

(石橋副市長)

・市長が壱岐市で体験されたことがきっかけなのですが、地元の子どもたちとすれ違うたびに挨拶をしてくれる。市長がこれに対して心地よく感じられたことから、柳川市でも皆さんが心地よく感じて帰っていただくことを目指して取り組んでいます。

(高橋委員)

・宮崎県の飫肥をまち歩きしていた時に小学生が挨拶してくれた。私も色んなところで話をするときは飫肥での体験を話しています。

(風間委員)

・資料 8 ページの「中島を喰らう会」が休止中になっていますが、今後はどうなっていくのでしょうか。

(事務局)

・実施主体の団体が休止中ございまして、このような表現をさせていただきました。

(帆足委員)

・着地型についてお聞きしたいのですが、資料の中にいくつか着地型事業がございますが、全国的に民間で実施される際に採算がとれにくいとのご意見がございますが、いかがでしょうか。

(事務局)

・平成 23 年度の提言を受けて「水郷柳川ゆるり旅」を平成 24 年度から展開してきました。これは今まで、観光協会や色んな団体がそれぞれ実施してきた着地型の企画を一つに整理したものです。

・着地型観光の取り組みの中で、最終的に目指している部分は、「ワンストップ窓口」です。一つの窓口ですべて完結する仕組みを目指しています。

(中島委員)

・水郷柳川ゆるり旅の告知はどのようにしていますか。

(事務局)

・公式ホームページやガイドブック、過去の参加者へのDMで発信しています。

(中島委員)

・ガイドブックはいつ頃つくられますか。

(事務局)

・開始日の約 1 か月前になります。

(帆足委員)

・外国人が使えるようなプログラムはございますか。

(事務局)

・今回は特にございませんが、昨年は、「中秋の名月に川下りをしながら英語でご案内」するプログラムがございました。今後は海外からのお客さまもターゲットにしたプログラムづくりも検討が必要になってくると考えています。

(千会長)

- ・前回の提言事業についてご説明をお願いします。

## (2) 前回提言事業の振り返り・評価

※資料2に基づき説明

(千会長)

- ・5年前に観光振興計画を策定しました。その中で短期、中期、長期事業を掲げておりました。短期計画が終了した3年前に中期事業を「選択と集中」というコンセプトでもっと重点的に取り組むべき事業が先程説明いただいた事業です。
- ・この次のステップとしては長期の残り4年間がございますので、これまでの取り組みを検証して、次につながる新しい取り組みを進めていくことが求められます。また、前回の提言後の3年間の取り組みをもっと強化すべきではないかとの考えもございますが、いかがでしょうか。

(大野委員)

- ・若い世代、海外からのお客様への取り組みが多いような気がしますが、60代のお客様に対する事業は何か実施していらっしゃいますか。

(事務局)

- ・前回の提言では、メインとして若い世代をターゲットと設定し、次に60代としていましたが、今回取り組んできた最優先事業を見ても世代にとらわれるものではなく、市全体として行っております。
- ・今回、団塊の世代が増えたことについては、皆様からご意見いただきながらプランニングしていきたいと考えています。

(高橋委員)

- ・我が国の人口構成そのものだと思いますので、ターゲットを60代に絞る必要はないのではないのでしょうか。例えば、60代のお客様が多く見えているので、川下りの際に椅子を準備しましょうということであれば分かりますが。

(中島委員)

- ・最優先事業で最もできなかった事業は何ですか。

(事務局)

- ・提言資料のNo1、2だと考えています。

(中島委員)

- ・掘割の一番の問題はゴミですか、水質ですか。

(事務局)

- ・水質と水量です。
- ・柳川は矢部川の最下流域にあり、水管理がしにくく、決められた水量をいかに効率的に使うかが問題であります。
- ・柳川市として観光を大きな施策として掲げておりますので、水質の確保については農業団体と協議を重ね努力を続けてきています。

- ・水質は汚水処理人口も増えてきており、良くなってきておりますが、やはり柳川の観光として水量を1年間通して確保することが重要だと考えております。

(山方委員)

- ・年間の観光客の数値目標を150万人と掲げていらっしゃいますが、外国人の目標はございますか。主たるターゲットはございますか。
- ・まち歩き事業はございますか。また、ボランティアガイドはいらっしゃいますか。

(事務局)

- ・海外のお客さまの目標は観光振興計画では、平成30年までに18万人に設定しています。また、ターゲットについては、前回の提言の中で九州新幹線の全線開業を受けて若年層をメインターゲット、団塊の世代をサブのターゲットに設定していました。
- ・まち歩き事業では、ボランティアガイド、観光協会が取り組んでいる定時ツアーガイド、市民のまち歩き団体が1団体ございます。また、水郷柳川ゆるり旅でも歴史をテーマにまち歩きガイドをしてもらっています。

(山方委員)

- ・国地域のターゲットはございますか。
- ・ガイドについては、頻繁に案内してほしいといった要望はございます。

(事務局)

- ・台湾からのお客様が伸びてきており、今年度はVJ事業で台湾をターゲットに実施をします。
- ・まち歩きガイドについては、お客様からの要望は特にございません。観光協会と市では事前に申し込みをしていただきご案内をしております。ボランティアガイドは月3回程度の利用です。

(高橋努委員)

- ・季節にもよりますが、さげもん巡り期間中は毎日予約が入る状況です。しかし、ガイド不足や育成の問題もございまして、最近では英語で案内してほしいとの問い合わせもございましてできないことも問題です。

(中島委員)

- ・留学生モニターツアーでの提言事業ができていないとのことでしたが、Wi-Fi整備、サイン整備ができていないことですか。
- ・25年度に実施したばかりでまだ予算化できていないということもあり得ると思います。

(金平オブザーバー)※福岡観光コンベンションビューロー東京支局長

- ・入込のマーケットは福岡県内が多いのか、関東関西からが多いのかどちらでしょうか。

(事務局)

- ・九州外からのお客様が増えておりまして、福岡市内の割合が減りつつあります。

(金平オブザーバー)

- ・私も福岡から1時間で全く違う景色が楽しまれてびっくりしました。柳川はポテンシャルが高く、東京からのお客様ももっと増えると思います。

(事務局)

・福岡市と柳川市の距離が遠いイメージがありますので、そうではなく1時間圏内でいけますといった情報発信が重要だと感じています。

(山田委員)

・市外の方にお聞きしたいのですが、どのような発信をすると柳川と福岡市内の近さが伝わるかアドバイスをお願いします。

(高橋委員)

・博多から30分で熊本まで届きます。距離よりは時間だと思います。柳川も福岡市から遠いイメージはないです。今日も西鉄電車で1時間と思って乗ったら48分だったのでびっくりしました。

(金平オブザーバー)

・福岡市との違いをもっと発信できたらいいと思います。

(帆足委員)

・関東の方には48分で行けるということは時間としては問題ない。  
・戦略や事業を展開していく中で予算が分からないので委員会でも言いつばなしでいいのかと思うことがあります。  
・私たちはいつもプロジェクト形式で観光客を何人増やすために具体的な予算を計上した形で事業を実施していきます。  
・柳川市としても、どのターゲットをどのぐらい増やすのか、そのためにはこれぐらいの予算を使ってといったより具体的な事業の組み立てでないと難しいと思います。

(帆足委員)

・関東圏と外国人といった話もございましたが、観光客を増やすということであれば、市内近隣の市外からのお客様を呼べる施策を展開し、逆に質を高めるのであれば、外国人向けの英語でのまち歩きガイドを充実させるといったことが考えられます。それができるようになると柳川の幅が広がり、市民が観光客が喜ばれるのを見て自分も案内をして喜んでいただきたいと感じるかもしれません。何事も体験しないと市民の意識は上がっていかないと思います。  
・フィルムコミッションでも同じだと思います。市民の方と協力してできた作品がヒットすると喜ばれると思います。

(風間委員)

・海外からのテレビ局関係者が九州を訪問されると、柳川は外せないといわれます。柳川には古い日本があり、ゆっくりした時間が流れています。  
・東京に打って出ていくには市単独では難しいと思います。福岡県と連携してやっていく必要があると思います。九州の中でアンテナショップがないのは福岡県だけなので、そのことも踏まえて検討が必要かと思います。  
・東京での柳川市の認知度は低く、幕張でPRをしても柳川は全く知られていませんでした。

(中島委員)

・観光物産振興課に今年4月から一緒になりました。物産展は年間140本やっています。

すので、ある程度の効果はあると思います。

・プロモーションに行く際は柳川市は外したことがございません。

(石橋副会長)

・アンテナショップについては、市としても検討をしています。広域的にできないか考えています。物産展に出ることも大事ですが、拠点を持つことは通年で情報を収集できるので重要だと考えています。

(高橋委員)

・物産の購入金額ですが、東京にある宮崎県のお店と宮崎県庁の横にあるお店では客単価が全く違って、宮崎県庁の横にあるお店の方が3倍近いといったデータがありました。観光地に行った方が客単価が高いといったことが実証されています。

(金平オブザーバー)

・東京の日本橋も「うなぎ」が有名なので、うなぎつながりでタイアップしたり、水郷と呼ばれる地域とタイアップしたりといったこともできると思います。

(千会長)

・150万を達成するための情報発信やターゲットを明確にするご意見やもっとリピーターを増やすために満足度を高める提案も必要だと思いますので、それについては3回目の会議でご意見をお願いします。

・九州、福岡の現在の取り組みを参考にさせていただきたいと思います。ご説明をお願いします。

### **(3)九州・県・福岡の戦略・計画の共有**

※別添資料にて報告

(團委員)P1～P3

・インバウンドに絞って説明をさせていただきます。

・2003年からVJ事業を始めて、昨年125万人で過去最高を記録しております。今年も順調に増えております。

・国別では韓国から6割、台湾から1割程度でございますが、台湾に至っては、全国を見ますと2割でございますので、九州は全国の1割経済と言われておりますので、まだまだ増える要素はあると考えております。韓国に次ぐ、市場と捉えています。

・アジア以外にも対象市場を多様化していくこととしており、アセアン、欧州を対象としております。

・今年はVJ事業として柳川市も熊本市と実施していただきます。

・国としても27年度は予算を確保して、2020年の2,000万人を目指して取り組んでいきます。

(高橋委員)P4～P68

・九州観光推進機構は観光戦略を実行する部隊です。

・2013年からの第二期の観光戦略を作成しましたが、位置づけとしては「観光産業を基幹産業とすること」です。

- ・数値目標は人ではなく、観光消費額で定めています。
- ・3年間のアクションプランを作成し、4つの戦略をたてて具体的に取り組んでいくこととしています。

(中島委員)P69～P71

- ・福岡県の観光を進めていく上で九州観光推進機構を中心に展開しています。
- ・福岡県の観光予算は全国最少です。そのような規模で今までやってきました。しかし、今後は人口減少になり、観光は必要な産業であり力を入れ始めてきております。
- ・今回の九州観光戦略は観光に携わっている方だけではなく、九州地域戦略会議といって、各県知事、経済界のトップの方々でつくったので、その中で観光を基幹産業にするとなっていますので、九州も観光に力を入れていることが分かります。
- ・福岡県としては、今年度は世界遺産登録やNHK 大河ドラマの軍士官兵衛に力をいれて取り組んでいます。また、クールジャパンで福岡市と一緒にシンガポール、釜山、バンコクにプロモーションに行きます。
- ・観光と物産が一つになりましたので、産業観光も特徴の一つだと考えています。

(山方委員)P72～P78

- ・観光客の誘致及びコンベンションの誘致を行っています。
- ・観光プロモーション事業としては、姉妹団体との交流を通して、情報発信を行っています。
- ・観光プロモーション協議会として、福岡市観光施設や久留米、柳川を連携して、観光プロモーションを行っています。
- ・クルーズ船の受け入れ事業があります。最終的には200本受け入れを目標としております。

(風間委員)P79～P84

- ・地域おこし協力隊は5名柳川市におります。
- ・提出した資料はまだ案段階のものです。今後より具体的に検討していきたいと考えております。
- ・ロケツーリズムの特徴はすぐに効果が表れることだと思います。
- ・地域おこし協力隊の役割は民間と行政をつなぐことだと考えております。

(千会長)

- ・出席いただいた方で、まだ発言をいただいていない方から観光などをお願いします。

(代理:甲斐田氏)※旅館組合

- ・海外からのお客様が増えてきている中でファイファイの環境整備やサインが不足している状況なので、少しでも改善できればと考えています。

(垣外委員)

- ・関東の方と福岡の方に見せる見せ方を変えた方がいいというのがとても勉強になりました。

(代理:森岡氏)※アヴァンティ

- ・20代、30代の女性に柳川のイメージを聞いたらうなぎ、川下りは知っていましたが、そ



れ以外は知らなかったです。こたつ舟やさげもんなどは若い女性に届いていないのがとても残念でした。

- ・西鉄柳川駅のトイレはいつも水浸しになっていることがとても残念でした。
- ・今日、西鉄柳川駅に降りたときに、ガイド本を持った観光客がいたので、どこに行くのかと書いていたら、10分たってもまだ西鉄柳川駅にいました。どこに行ってもいいかわからない観光客が多いのではないかと感じました。先程から出ていたサインの問題にもつながっていると思います。
- ・柳川ひまわり園のことも知りませんでした。フェイスブックでつながっている友人から写真が送られてきて、とてもきれいでこれが柳川のひまわり園でした。とても行きたいと思いました。フェイスブックでつながっている友人にはたくさんのいいねが送られてきたようで、県内の方もまだ、柳川市の魅力に気づいていない方もたくさんいらっしゃるのではないかと思います。

(千会長)

- ・次回は、もっと深く議論をしていただきたいと思います。

(石橋副会長)

- ・面白い議論が聞けたと思います。次回もっと楽しみにしています。

(千会長)

- ・2回目の会議を終了させていただきます。

### ■第3回目の会議のご案内

(事務局)

- ・10月8日(水)14時から開催させていただきます。

## 8 閉会

※松藤課長