

パネルディスカッション

【要旨】

1. 鹿児島県の観光の現状や課題等

- 現状はインバウンドに比べるとまだ国内旅行が中心だが、今後はインバウンドが大きく伸びる。客層は団体から個人に変わりつつあり、富裕なシニア層も増加している。

インバウンドの観光客については人数よりも客単価を重視すべきである。また、日本でいうゴールデン

ルートから離れた鹿児島へのリピーター作りのためにはブランド化が必要であり、そのためにはデジタル化をもっと進めていく必要がある。

- 鹿児島は平成30年に明治維新150周年を迎え、大河ドラマ「西郷どん」が始まるなどかなり盛り上がりはしている。しかしながら、対外的にはまだそこまでの盛り上がりになく、イベントが終わった後のリスクをどう考えるかが非常に重要。
- 鹿児島の企業は素晴らしい製品やサービスを提供しているが、それらを客観的に見ることが苦手であり、海外に上手く売り込めていない。自由にコミュニケーションをとれるようにすること、世界中の多様な価値観を認めて対応していくことが必要であり、そうすることで鹿児島へのリピーターづくりもスムーズになるのではないかな。
- 鹿児島で今後始まる大河ドラマや様々なイベントが連動して繋がって、最終的にサブカルチャーにも刺さるような、一過性ではなく、経験そのものを深めてもらえるようなストーリー作りが必要。自分たちの価値には自分たちではなかなか気づかないので、外から人に来てもらって価値を発見してもらうためのイベントがあってもよいのではないかな。



2. 観光から移住・定住を考えるにあたって考慮すべきことや課題等

- 観光のターゲットはお客様であり、潜在客・見込客・お客・顧客・得意客・最良客といろんなタイプのお客様それぞれに対応したマーケティングが必要。
ただし、潜在客がすべて最良客になるわけではなく、それぞれのお客様に対するマーケティングと戦略は別々に考えて行かなければならない。「来てくれる」と「住んでくれる」はマーケティングのターゲットが違うので、戦略の切り分けが必要。
- 観光は自然・食事・天候・文化が重要な要素だが、移住には生理的欲求・安全の欲求・社会的欲求の3つが必要。鹿児島は移住に必要な3つの欲求をいずれも概ね満たしているが、そのことを外に発信する取組が弱い。
- 観光から移住に移行する過程では、データ等に基づく事実をきちんと把握して、次の活動、判断に活かすことが重要。自分たちが思っている鹿児島と、データなど外から見た鹿児島とのギャップがないか確認した方がよい。

- 観光は「非日常」の範疇の中に入るが、定住して生活することは「日常」であり、そこには一線、ハードルがあり、観光から即定住につながると安易に考えるべきではない。世界的には、リゾートから高額所得者が居住するシルバータウンになる例はあるが、鹿児島がそうなることと短絡的に考えることに対しては疑問に思う。
- 定住を「日常」ととらえるならば、高校卒業後に就職のため鹿児島という「日常」から東京や大阪という「非日常」に出て行かれた方を、もう一度鹿児島という日常に戻すための仕掛け作りを行うほうが、観光面よりも大事ではないか。
- 観光している中でその地域の日常もいいと思わせるためには、観光やイベントなど色々なところで頑張っている地元の人の姿を見て、関わって、その人との関わりによって「こういう生き方してみたい」に繋がるのではないかと。各地での生活体験には国でも着目している。そういう機会を作っていきたい。

3. 行政に対する提言

- 行政では、CIRやJETプログラムなどで海外から日本に人を呼び、地域に根付くところまでしているが、数年したら帰らせてしまうのは勿体ない。呼び込んだ人たちをインバウンドやリピーターづくりの協力者として活用できれば、海外への情報発信にも寄与するのではないかと。
- 空き家が問題になっているが、マイナスではなくプラスの側面に捉えるように考え方を変える必要があるのではないかと。鹿児島県民が見慣れているところをもう一回見直して、海外だけではなく国内の他の地域の皆さんの視点や目線で見ることも大事。
- 日常生活では地域のサポートが大事になるが、町内会の中には入会を半ば強制するような雰囲気があったり、イベントの多くが高齢者向けに作られているところもある。若者を地域に呼び込むために、子供中心のイベントを増やす等の工夫をし、「楽しい企画をしているから入りたい」という気持ちを起こさせるための宣伝が必要ではないかと。

4. 会場（客席）との意見交換

- Q. DMOで事業を行うにあたり、地域の方々とも一緒に取り組むたいのだが、なかなか上手く進まず悩みに感じているので、助言を頂きたい。
- A 1. ある程度の規模でプラットフォームを提供している事業者であれば、調整のノウハウ等を有している可能性があるため、相談してみてもどうか。地元でやるのは重要だが、地元だけでする必要はないと思う。
- A 2. DMOに限らず、周りを巻き込むことは大変難しい。企画の初めの段階から地域の方々に参加してもらい、当事者意識・仲間意識を持ってもらうことが大事。頼まれているのではなく、自分達で企画して、自分達の町のいいところを見せたいと思ってもらえるように巻き込むことが、時間は掛かるが一番良いのではないかと。

