

関係団体ヒアリング 観光分野（報告）

- 1 日時 令和元年10月28日（月）15：30～16：30
- 2 場所 勤労福祉会館2階小会議室
- 3 団体名 長崎国際観光コンベンション協会経営管理委員会
- 4 参加者 経営管理委員会 16名



参加者の主なご意見

❖10年前から良くなったこと❖

- ◆ 軍艦島上陸の解禁、亀山社中のオープン、松が枝の国際ターミナルするなど新しいものができた。
- ◆ インターネットの活用により観光地としての認知度が上がった。
- ◆ 電車の車内放送のディスプレイが、インバウンド対策として4カ国語で行うようになった。また、電停の名称を主要観光地名に変更したことで、国内観光客も含め観光客が観光地へのアクセスがわかりやすくなった。
- ◆ 電停ごとにWi-Fi整備を行ったり、全国系のICカードを導入して観光客の利便性が高まった。
- ◆ 低床化の電車の導入、電停へのアクセスを階段から横断歩道で行けるような整備の実施などバリアフリーが進んだ。
- ◆ 外国人観光客が増加したことで、Wi-Fi環境が充実した。
- ◆ 法の改正により、民泊、簡易宿泊所などができ、多様な宿泊形態が出てきた。
- ◆ 2つの世界遺産の登録、三大夜景の認定、MICEの建設着手、DMOの立ち上げなどができた。
- ◆ 2つの世界遺産、大河ドラマ、クルーズ船の増など他都市とくらべて恵まれていたと思う。

❖10年前から悪くなったこと・最近困っていること❖

- ◆ 他の観光地と比較して、長崎には多くの見るもの、場所があると思うがそれぞれのリンクがうまく

っていない。

- ◆ 平成6年度をピークに、毎年1~2%ずつ輸送人員が減少しており、その減少傾向が止まらない。
- ◆ 宿泊施設の老朽化が進んでおり、加えてバリアフリーへの未対応施設も多い。
- ◆ 人材不足が慢性的であり、加速度的に問題になっている。
- ◆ 交通機関のICカードが統一できていないことで、市民も観光客も不便である。
- ◆ 駐車場が不足しており、交通渋滞も解消していない。
- ◆ 案内や標識が老朽化しており、また情報が古い。
- ◆ 修学旅行生の滞在時間が圧倒的に少なくなっており、平和学習以外の施設に行かなくなっており、PR不足である。

❖これから10年間、市にして欲しいこと❖

- ◆ 観光とはまちづくりであり、人づくりである。今後まちづくり、人づくりに力を注いでいかなければならない。
- ◆ 四次総の課題を今後もブラッシュアップしていくことが必要。そのなかでも特に斜面地の家がなくなる中、夜景の強化が必要である。
- ◆ ゴミに関しては、回収の時間帯の検討や観光施設周辺にゴミステーションがなく、観光客が撮影する記念写真にゴミが写りこんでいることがある。
- ◆ トイレについても湊公園など整備しているところはよいが、未整備のトイレも多く目を配ってほしい。
- ◆ インバウンドの増加により、レンタカーが増えているが一方通行を逆走して事故を起こしたり、路上駐車したりしている。案内板の表示など検討する必要がある。
- ◆ 今後、新幹線、駅の再開発、MICE等が観光の起爆剤になることが想定されるが、それらがうまく作用して観光客の増につながるような対策が必要。
- ◆ インバウンドの増が、消費拡大となり地元の活性化にうまく寄与していない。キャッシュレス化の浸透など観光客の立場に立った対策が必要である。
- ◆ 観光資源の磨き上げ、素材探しや魅力向上の施策は行っているが、プロモーションが不足している。やってきたものを外に効果的に発信し、お客に来てもらうことが大事である。
- ◆ プロモーションが短期的である。柱を据えた長期的なプロモーションがあると今後が楽しみになる。
- ◆ 長崎の観光のイメージが統一していないので、年度ごとのプロモーションが一定化していない。長崎のイメージを考え直して、それに特化したプロモーションを行うことが必要。
- ◆ 今後は高齢者人口が増えることから、観光客も高齢者が増えている。高齢者にやさしいまちとして受け入れやすい体制をとるためには、バリアフリーの整備が必要である。
- ◆ 交通渋滞、駐車場不足の問題に抜本的に対策を打ち、選ばれる観光地にならなければならない。
- ◆ 合宿に対応できるホテルを活かし、球場や運動公園を活用して外からの人を呼ぶことを検討するべきである。
- ◆ 長崎のことを上手にPRして、外に情報発信していくことが大事。

- ◆ 世界遺産に登録されている施設でも外国語表記が不十分であり、既存の案内板の更新に加え、不足している案内についても早急に対応が必要である。
- ◆ 磨き上げたもの、作り上げたものを外に発信する力をつける。
- ◆ お客さまからのクレームを改善につなげる仕組みをつくる。

✿これから 10 年間自分たちでしたいこと✿

- ◆ 観光をいかに消費につなげるかを検討する必要がある。
- ◆ 宿泊客を増やすことは大事であり、その対策のひとつとしてアプリを使い電車の 24 時間券をつくるなど工夫している。
- ◆ 移動、コミュニケーション、決済の円滑化が大事。移動の円滑化とは、渋滞解消、アプリを使った乗り換えの利便性、駅からの移動の円滑化、バリアフリー等。コミュニケーションの円滑化は、通信系の円滑化、情報発信、外国語の対応等。決済の円滑化は、キャッシュレスの時代になっている。交通系の異なるICカードについても解決が必要。