

温泉アイランド九州における観光促進のための方針

温泉アイランド九州連絡調整会議

1. 方針の対象となる地域

福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県

2. 来訪、滞在等を促進するための方針

(1) 九州域内のコンテンツの充実等に関する基本方針

九州域内における広域周遊観光を促進し、訪日外国人旅行者数及び訪日外国人宿泊者数、観光消費額等の増加のために、各 DMO、自治体は互いに次の項目に留意して連携し、あわせて事業の優先度も検討したうえで取り組むこととする。

なお、「平成 30 年度広域周遊観光促進のための新たな観光地域支援事業の実施に関する方針(平成 30 年 1 月付け、観光庁観光地域振興部観光地域振興課長名)」についても十分留意して事業に取り組むこととする。

①ターゲット市場

次のとおりとするが、地域の特性に応じた選択も考慮して取り組む。

なお、ターゲット市場とは別に世界各国の富裕層について誘客に取り組む。

【重点市場】 ※ () 内は 2017 年における九州への入国者数及びシェア

○韓国

韓国(約 220 万、44%)は九州への距離が近いうえ、LCC を中心とした航空便が発達してきたこともあり、堅調な伸びを示している。このため、今後も九州におけるインバウンドの基盤として、安定的な誘客を継続するとともに、リピーターの増加に向け、さらなる地域の魅力向上に取り組む必要がある。

○中国

中国(約 184 万人、37%)は九州への距離が近く、特にクルーズ船による入国者が増加していることにより堅調な伸びを示している。一方で、人口に対する訪日者数の比率、リピーター率については今後さらなる伸びが見込める市場でもある。今後、クルーズ船による訪日客における魅力向上に取り組むことに加え、消費単価の高い FIT 層へのアプローチ等により、訪日旅行の裾野の拡大及びリピート率の向上が必要である。

○台湾

台湾(約 38 万人、7.7%)については、九州への距離が近く、地域内の多く

の空港に直行便が就航していることに加え、台湾人旅行者が求める食、温泉、自然を満たす観光資源もあることから安定的な誘客が図られている。今後、さらなるリピーター化を目指し、観光資源の磨き上げに取り組む必要がある。

○香港

香港（約 24 万人、4.8%）はリピーターの訪日比率が比較的高く、九州は手軽な目的地として堅調な伸びを示している。今後も安定的な訪日旅行者を確保するために、継続して取り組む必要がある。

○ASEAN

ASEAN（タイ（約 4 万人、0.8%）、シンガポール（約 1.6 万人、0.3%）、ベトナム（約 2 万人、0.5%）、マレーシア（約 0.9 万人、0.2%）、インドネシア（0.7 万人、0.1%）、フィリピン（約 3 万人、0.6%）、）についてはまだ数は少ないが、地域としてアウトバウンドの拡大が見込める市場であることから、九州への訪日旅行者数の底上げを図る為にも継続して取り組む。

○欧米豪

欧米豪（約 10 万人、2%）については、来訪者数も少なく、九州そのものの認知度についても高くない状況である。一方で、ラグビーワールドカップ 2019 や東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会開催の機会を捉え、まずは九州への来訪が見込まれるスポーツ層を主な対象として、満足度の向上に資する取組を実施する。

②主要なターゲット層の観光ニーズへの対応

○韓国

旅行期間が比較的短期間であることもあり、北部九州を周遊する旅行形態が多いこと、及びドライブ旅行や、日本人と同じような日常を体験したいといった嗜好があることから、こうした観点を踏まえ、温泉をはじめ、九州各地にある観光コンテンツの魅力を発信する。

○中国

大半を占めるクルーズ船による観光客については、九州の観光資源を十分に楽しんでもいただけていないことから、観光消費額の向上につながる形で満足度向上に資する取組を推進する必要がある。

また、FIT層については、訪日経験者において次回訪問時の期待度が高い、桜、紅葉等の四季を体感できるような観光コンテンツ等、リピート化につながる観光コンテンツの充実、発信を行う。

○台湾

FIT、家族層、リピーターも多く、食、温泉、自然、ドライブ旅行といった九州に多く存在する観光コンテンツを好むことから、再び訪れたいとなるような新しい観光コンテンツの情報を継続して発信する。

○香港

FIT、リピーターが多く、癒し・リラックス、ドライブ旅行といった嗜好に対応した観光コンテンツや取り組みについて情報を発信する。また、訪日経験者において次回訪問時の期待度が高い桜、紅葉等の四季の体感や、自然体験、農林水産業体験等の観光コンテンツ等の充実を目指す。

○ASEAN

タイはゴールデンルート訪問者が多いが、最大ボリューム層である高所得者層～中間層のリピーターが訴求する温泉、鉄道（D&S）、ドライブ旅行などについて情報を発信する。シンガポールは友人層、家族層が多く、温泉、歴史・文化体験、アウトドアアクティビティについて情報を発信する。ベトナムについては高所得者層に自然景観、ショッピングについて情報を発信する。マレーシア、インドネシアについては、中華系旅行者とムスリム層に分かれることから、それぞれの特性を踏まえたうえで九州の食、温泉、自然景観の情報を発信する。フィリピンについては高所得者・家族層に対し、自然景観、食、キリスト教関連施設についての情報を発信する。

○欧米豪

九州への来訪者が少なく、国内他地域と比較しても九州そのものの認知度が高くないことから、ラグビーワールドカップ 2019 や東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会開催の機会を捉え、「九州」ブランドのアピールにより地域としての認知度の向上を目指す。

合わせて、市場毎に九州のどの観光資源に需要があるかについて調査を行い、調査結果を踏まえて効率的な観光コンテンツ整備、発信を行う

③実施主体ごとの取り組みの方向性

地域全体の方向性を定めるために、各計画策定主体の主な役割は次のとおりとし、それぞれが独自に取り組むだけではなく、より効果を高めるために九州で一体となった取り組みを促進する。

A) 広域連携DMO

「第二期九州観光戦略」に基づき、地域全体のブランド向上や地域の観光コンテンツに関する情報発信・プロモーションをはじめ、九州全域の訪日外国人の流動状況等マーケティング実施など広域的な対応、国内他地域の観光推進組織との連携など広域的統一的な取り組みを推進する。

B) 地域連携DMO、地域DMO

地域に所在する多種多様な観光資源を発掘・活用し、地方公共団体等との連携による地域イベント企画、情報発信・プロモーション、クルーズ船による外国人旅行者への対応、Wi-Fi環境の整備、旅館・公衆トイレ等の改修促進、コインロッカー、自動販売機の多言語化整備、案内サインの改善、多言語対応など観光資源の外国人観光客向けの説明の整備、キャッシュレス環境の充実等、来訪する外国人観光客の立場に立った観光資源の磨き上げ、ストレスフリーで

快適な旅行環境整備を推進する。

④観光ニーズに対応した観光コンテンツの充実や、快適な旅行のための環境整備の方向性

A) 観光ニーズに対応した観光コンテンツの充実

主要なターゲット層に訴求できるよう観光ニーズの把握に努め、専門家の意見や外国人ライターを活用するなど外国人目線を意識するとともに、訪日外国人旅行者の滞在日数を増やすために、各 DMO、各自治体が連携し、周遊しやすい観光コンテンツの充実、旅行商品の造成を促進するとともに、効果測定等品質管理にも取り組むこととする。

B) 快適な旅行環境整備

多様化する外国人旅行者が九州で快適に滞在できるよう、多言語対応、Wi-Fi等をはじめとする受入環境の整備を促進する。

個人旅行が増加する外国人旅行者の移動の円滑化を図り、回遊性の向上と各滞在地での消費を促進するため、次の目的地や出国する空港までの「配送サービス」や「荷物一時預かり」事業の実施を支援する。

各種研修等、セミナーを通じて九州地域通訳案内士（特区ガイド）等の育成や質の向上を図るとともに、各地の観光情報や観光地域づくりに精通した人材育成を行う。

また、自転車活用推進法の基本方針の趣旨を踏まえながら、サイクリングを活用した観光交流促進のための環境整備を行う。

⑤情報をターゲット層に発信する方向性

JNTO のプロモーション方針と整合を図るとともに、ターゲット国及びターゲット層に響く媒体を選択し、より新鮮で魅力的な、まだ知られていない観光資源、交通、宿泊に関する外国人目線にたった情報が直接ターゲット層に届くような情報発信に取り組む。

九州域内を訪問している訪日外国人旅行者に対しても、多言語対応が可能な案内所や外国人目線に立った多言語表記による観光案内、さらには観光案内のネットワーク化による周辺観光地への誘導を図るような取り組みを行う。

（２）二次交通の整備によるアクセス環境の改善に関する基本方針

域内における訪日外国人旅行者の来訪及び滞在の促進を図り、周遊を促進させるために DMO、自治体、交通関係者は連携して二次交通アクセス環境の改善に取り組むを促進する。

①空港、港湾等の主要ゲートウェイと地域の拠点間、また、地域の拠点間を結ぶ、ハード、ソフトを含めた交通アクセスの充実の方向性

九州最大のゲートウェイである福岡空港、博多駅、博多港の二次交通アクセス向上に向けた鉄道・バス交通ネットワークの充実・強化を図る。

また、ＩＣカードシステムの導入や、新幹線駅等ターミナルにおける観光案内所の整備、デジタルサイネージ等ICTを活用した多言語対応、ＷｉＦｉ整備による通信環境改善等のハード整備に加え、地域拠点間のシームレスな移動を可能にする「JR KYUSHU RAIL PASS」「SUNQ PASS」等のさらなる利用促進等ソフト面での取組も組み合わせ、九州を訪れた外国人観光客が、ストレスなく、安全・安心・快適に観光を楽しむことができるよう、受入環境の整備を進める。

併せて、幹線道路のミッシングリンク解消を進め、新たなゲートウェイとなる地方空港やクルーズ寄港地から地域拠点等へのアクセス改善を図るとともに、九州における二次交通のひとつとして重要であるレンタカー利用環境の改善等により、多様な移動手段を提供する。

なお、特に欧米豪市場においては九州との間に直行便が極めて少ないことから、これら市場のゲートウェイとなる成田空港、羽田空港、関西空港等から九州へのアクセス充実及び利便性の向上、情報提供についても留意する必要がある。

②地域の拠点から各観光資源間、また、観光資源間を結ぶ、ハード、ソフトを含めた交通アクセスの充実の方向性

公共交通を活用した移動環境整備のための取組みとして、ＩＣカード導入による移動円滑化、鉄道及び路線バスの多言語対応やバスロケーションシステム導入等による情報提供の充実のほか、「共通整備ガイド」の作成・普及促進による外国人にもわかりやすい案内情報の統一化を図る。

また、九州においては、外国人旅行者向けの統一交通パス「JR KYUSHU RAIL PASS」「SUNQ PASS」をはじめとして、鉄道・バスと優待施設がセットになった企画乗車券が数多く存在することから、これらの活用を促進するための情報発信の強化を図る。

タクシーについては、訪日外国人旅行者対応が可能なサービスの高質化が図られるよう取組みを図り、移動環境の整備・充実を促進する。

レンタカーについては、利用環境を改善し地域拠点から観光資源への移動手段の充実を図る。

（３）その他の方針

①独自の先駆的な取組み

観光圏や観光立国ショーケース選定地域等で取り組む事業のうち、多様な観光資源のポテンシャルを活かした世界に通用する魅力ある観光地域づくりに資するものであり且つ訪日外国人を地方へ誘客するモデルケースとなるような独自の先駆的な取組について支援する。

②大規模災害発生における取組み

災害発生時の訪日外国人旅行者の避難・誘導・救護等各種対応については、円滑に誘導できるよう体制を整備するとともに、風評被害対策として正確な情報発信に努める。

③九州域内における情報共有の取り組み

九州域内全体における広域周遊観光を促進し、訪日外国人旅行者数及び訪日外国人宿泊者数等の増加のために、各 DMO、自治体は独自に取り組むだけでなく、自らの成功例、失敗例、主要ターゲット国の情報等を他の DMO、自治体等と共有し、訪日外国人旅行者の周遊に繋げることに努める。