

令和6年度

# かごしま観光未来塾 報告書

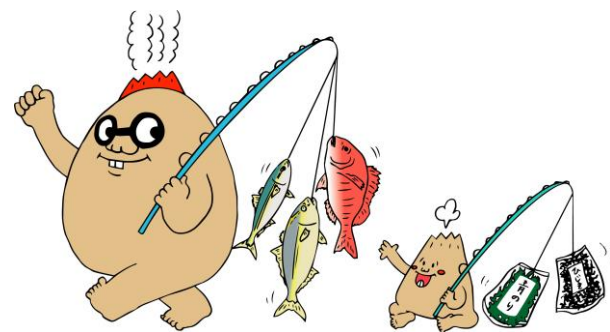


鹿児島市観光戦略推進課



## 全体概要

---



# 全体概要

## 概要

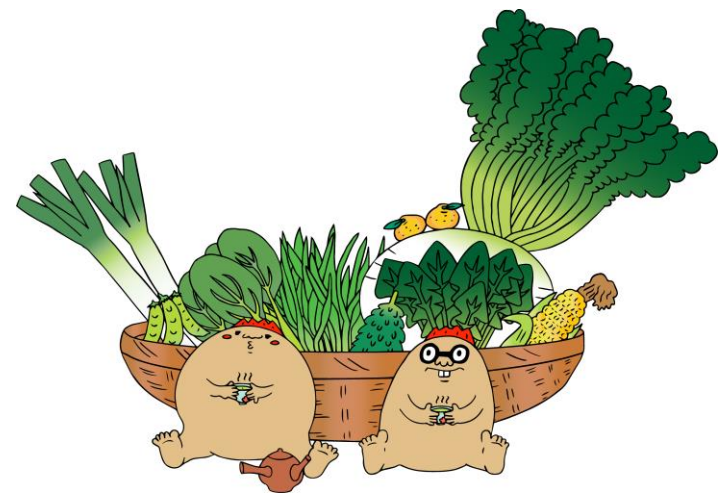
|                |                                                                                                                                                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 趣 旨            | マーケティング・マネジメント等を担う高度な観光人材の育成に取り組むもの。                                                                                                                          |
| 塾 長            | 観光未来戦略アドバイザー 山田 桂一郎 氏                                                                                                                                         |
| 受 講 者<br>の 要 件 | 全4回の受講に参加意欲があり、次に該当する者。（募集期間：令和6年4月15日～5月15日）<br>・市内で営業する観光関連事業者及びその従業員等<br>・市内の学校に通学し、観光関連産業への就業を志している18歳以上の学生 等                                             |
| 受 講 者 数        | 27名（うち21名は新規受講）<br><div><div>宿泊事業者<br/>8名</div><div>飲食<br/>2名</div><div>体験<br/>2名</div><div>旅行会社<br/>2名</div><div>金融<br/>1名</div><div>その他<br/>12名</div></div> |
| 補 足            | 令和4年度より実施                                                                                                                                                     |

## 開催

| 回   | 日 程    | 時 間         | 場 所                  | 参加  | 内 容                               |
|-----|--------|-------------|----------------------|-----|-----------------------------------|
| 第1回 | 5月28日  | 13:30-16:30 | ソーホー鹿児島              | 19名 | ・開講式<br>・ガイダンス                    |
| 第2回 | 8月22日  |             | 鹿児島市役所<br>東別館1101会議室 | 11名 | ・インバウンドの動向                        |
| 第3回 | 11月12日 |             | mark MEIZAN          | 13名 | ・コンテンツ開発、プロモーション<br>・講師陣のトークセッション |
| 第4回 | 2月17日  |             |                      | 14名 | ・受講生によるプレゼンテーション<br>・修了証書授与、総括    |

## 各回の概要

---



# 第1回

## 概要

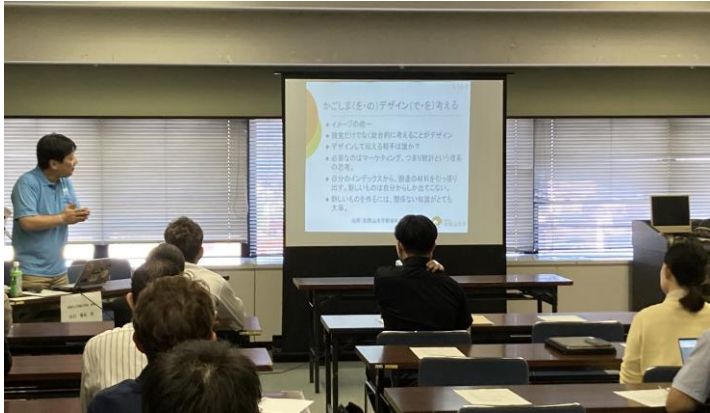
|     |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日 時 | 令和6年5月28日 13:30-16:30                                                                                                                                                                                               |
| 場 所 | ソーホー鹿児島                                                                                                                                                                                                             |
| 講 師 | ●観光未来戦略アドバイザー 山田 桂一郎 氏                                                                                                                                                                                              |
| 参 加 | 19名                                                                                                                                                                                                                 |
| 次 第 | ●ガイダンス<br>「持続可能な観光地づくりに向けて」                                                                                                                                                                                         |
| 内 容 | <p>[ガイダンス要旨]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・人口減少といったの現状をふまえての観光の考え方</li><li>・地域内経済の循環を高めることの重要性</li><li>・地域活性化の5段階の解説</li><li>・マーケットインの必要性</li><li>・CLTVを高めることの重要性</li><li>・財源確保の手法</li></ul> <p>など</p> |



# 第2回

## 概要

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日 時 | 令和6年8月23日 13:30-16:30                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 場 所 | 鹿児島市役所 東別館1101会議室                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 講 師 | ●観光未来戦略アドバイザー 山田 桂一郎 氏<br>●和歌山大学観光学部 教授 出口 竜也 氏                                                                                                                                                                                                                                       |
| 参 加 | 14名                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 次 第 | ●講演<br>「インバウンドの動向」（出口氏）                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 内 容 | <p>[講演要旨]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・観光庁、JNTOが発信しているデータの解説</li><li>・インバウンドの定義について（外国人のみならず、市外から来られる方はインバウンドにあたるのでは？）</li><li>・鹿児島市の目指すべき方向性とは？（東洋のナポリではなく、ナポリのkagoshimaへ）</li><li>・客室を埋めることなく、稼ぐことを目標にすべき（誰でもではなく誰に来てほしいかを大切に）</li><li>・よく使われがちな不適切な観光用語 など</li></ul> |



# 第3回

## 概要

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日 時 | 令和6年11月12日 13:30-16:30                                                                                                                                                                                                                                            |
| 場 所 | mark MEIZAN                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 講 師 | ●観光未来戦略アドバイザー 山田 桂一郎 氏<br>●株式会社美ら地球 代表取締役 山田 拓 氏                                                                                                                                                                                                                  |
| 参 加 | 13名                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 次 第 | ●講演（山田 拓氏）<br>●講師陣のトークセッション<br>「地域における観光業の役割とは」                                                                                                                                                                                                                   |
| 内 容 | <p>[講演/トークセッション要旨]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 自社で手掛ける体験事業や宿泊事業の概要、運営手法、集客手法</li><li>・ 域内調達、リユース、ボラティアなどによる持続可能なツーリズムに向けた取組</li><li>・ ツアーによって生まれる4つのHAPPY</li><li>・ DMOを取り巻く環境や課題</li><li>・ 「地域の理解を得る」のではなく「地域から必要」とされることを目指す</li></ul> <p>など</p> |



# 第4回

## 概要

|     |                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日 時 | 令和7年2月17日 13 : 30-16:30                                                                                                                     |
| 場 所 | mark MEIZAN                                                                                                                                 |
| 講 師 | ●観光未来戦略アドバイザー 山田 桂一郎 氏<br>●和歌山大学観光学部 教授 竹林 浩志 氏                                                                                             |
| 参 加 | 14名                                                                                                                                         |
| 次 第 | ●受講者のプレゼン（5名）/講評（山田氏・竹林氏）<br>未来塾を通して学んだこと<br>業務への反映状況<br>これからの方向性<br>●総括（山田氏・竹林氏）                                                           |
| 内 容 | [概要]<br>・プレゼンテーションの結果、 かごしまバリアフリー<br>ツアーセンターの紙屋氏が最優秀賞を受賞<br>[講評要旨]<br>・誰に来てほしいかを明確に<br><br>・鹿児島らしさを追求し全面的に売り出すべき<br><br>・自分自身も楽しんで商品の造成を など |

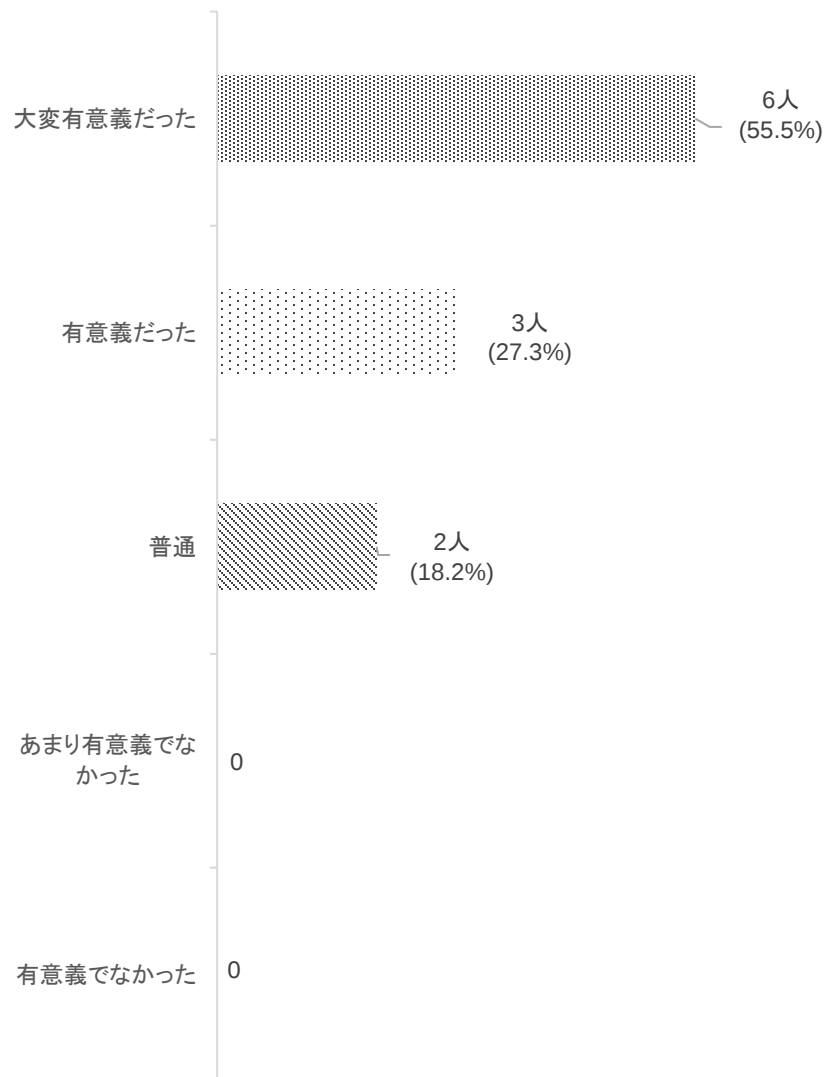


受講者アンケート(N=11名)

---



## 1. あなたにとって塾は有意義なものでしたか。

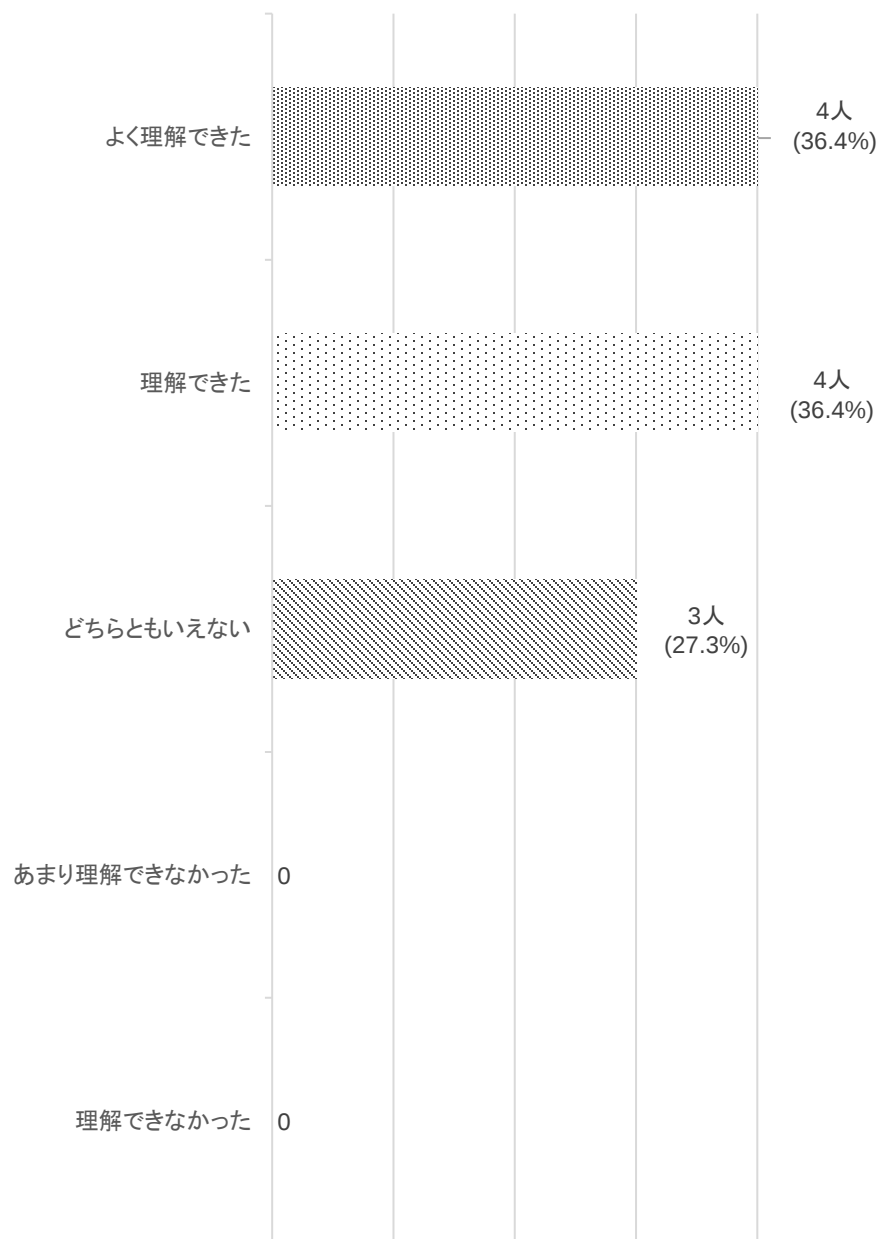


## 2. その理由を教えてください

- ✓ 異業種の方々の質問や講師陣の多彩な話が聞けたため
- ✓ 専門職の観光の考え方と現在の県内観光関係の施策等が良く分かったため
- ✓ 個性的な講師の皆さまの知見や経験に基づく講話で視座、視点が変わり視野が広がった。また受講生同志のつながりや情報交換で観光というキーワードで一体感が生まれた。
- ✓ 様々な視点から考える術を学ばせて頂きました
- ✓ 他企業の集客方法などを聞くことができた
- ✓ 各回ごとに講師の方から日本の観光についていろんな視点でお話ししてくださり勉強になった
- ✓ 講師のお話を踏まえ、鹿児島エリアについて、また自分自身の業務について考える機会となりました

- ✓ 塾生の発表があまりインパクトがなく、本セミナーの成果だと思えば、受講生に劇的な成果（プラス面だけでなくマイナス面での気づき）や驚きは得られなかった
- ✓ 今年は、日程の問題で半分しか参加できなかった

### 3. あなたにとって塾の理解度はどうでしたか。



### 4. その理由を教えてください

- ✓ 内容はよく理解できたが、もう少し深掘りした話も聞きたかった
  - ✓ 特産品業界という観光業界とは近くもまた違った視点もあるため
  - ✓ それぞれの講師皆さまの個性的な話は有意義でとてもためになり多くの学びや気づきをいただいた。また先進地の実例などボクら民間でもできることを具体的に教えていただいた
  - ✓ 実践的な話ばかりで、とても刺激になりました
  - ✓ 私自身の考えに答え合わせができ、新たな気づきも得ることができた
  - ✓ 講師の言っていることは的確であり、説明も分かりやすかった
  - ✓ 実体験や実際に行った施策を基にお話しいただいたため
  - ✓ 抽象度が高い回もあり、その場では全てを理解できないこともありましたが、その後に継続して考えるきっかけとなりました
- 
- ✓ 専門分野の単語がわからず難しかったが 要は鹿児島島の魅力をどうやって発信し 好きになってもらうために何をしなくてはならないか全員で考え ターゲットを絞り売り込むかだと思います。難しく考えず。楽しいアイディアを出し頑張りたいと思います
  - ✓ 参加日程が合わず、あまり塾として学べる機会がなかった

## 5. 塾で最も印象的だったことは何ですか。

---

- ✓ 山田拓先生の実践的な話
- ✓ 講師の方、市のかたが、熱心だったこと
- ✓ 楽しく取り組むこと
- ✓ 1, ビジョン（理想）描く 2, 松竹梅の価格設定 3, 誰に来てほしいのか？そこを明確にすることが大切。4, どうなりたいか？どうしたいか？ 5, 旅をせよ！ 6、コントロール
- ✓ 旅に関連する人がまず、旅に出よう！
- ✓ 1番何をアピールしたいのか、その為にはしっかりとペルソナをイメージして戦略を練るということ
- ✓ 海外では「観光の部署に特化して観光客を獲得するような動向はない、という点は非常に興味深いものでした
- ✓ 第3回の山田拓氏の講義。インバウンドの誘客につながった商品づくりの視点・販売のヒストリーを具体的に教えて頂き、勉強になりました

## 6. 塾で学んだことをご自身の事業に活かしたことがあれば教えてください。

---

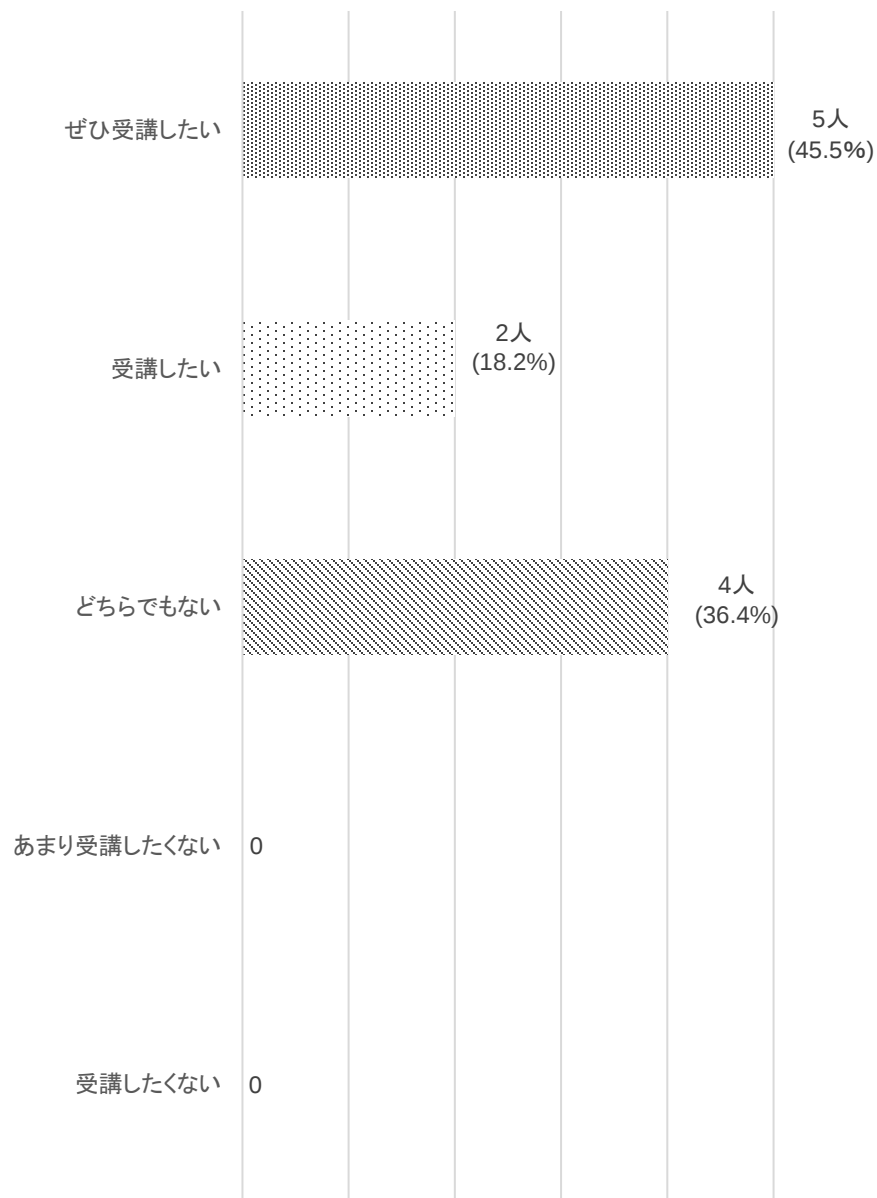
- ✓ 事業準備で、海外展開も考えているので国外からインバウンドの動向などを活かせました
- ✓ 日本らしさ、鹿児島らしさの追求をしています
- ✓ 観光資源の洗い出しと、見つめ直し。新しい視点を学ぶ姿勢を忘れないよう
- ✓ 5つのアドベンチャートラベルプラン 松竹梅の価格設定 旅して体感 現場で体感、傾聴、即改善
- ✓ 今後、データに基づく戦略策定、目標設定するに当たり、どんどん活かしていきたいと思います
- ✓ お客様にも鹿児島で作られているものを薦められるようにお土産品なども生産場所や販売元を意識して見るようになった
- ✓ 地場の企業とタイアップした宿泊プランの造成
- ✓ インバウンドの方向けの料理メニュー作りや 表記・ピクトグラムの見直しをしたいと思います。（ここにあったらうれしいな）あと、勉強会や専門家に来てもらってベジタリアンの方やビーガン・ハラールの方が来られてもいいように指導をいただいております、ホテルのレストランでメニューに1～2品入れていっております。
- ✓ 組織マネジメントにつながるファーストペンギンになろうとチャレンジしています

## 7. 今後、塾で学んだことをどのようにご自身の事業に活かしていきたいと思いますか。

---

- ✓ ストーリーを持たせて、インバウンド向けの商品展開を検討中
- ✓ 観光関連と特産品関連の横の結びつきの強化
- ✓ ゲストへお喜びいただき1度来たゲストが再度リピートいただけるような仕組みづくり
- ✓ 事業に着手する前の、作戦会議の部分に時間をしっかり掛けて、事業を推進して行きたいです
- ✓ 最後の回でも代表者の方の発表にもあった介護旅行に興味があるので、その為の資格やスキルを今後修得していきたいと思う
- ✓ 鹿児島ならではの、というオリジナリティは現在の鹿児島観光のようなハード面ではなく、ソフト面に活用すると面白いものができると考えており、ソフト面だからより汎用が効き、より多くの属性を取り込めると考えます
- ✓ テンプレートから外れた商品造成への挑戦
- ✓ インバウンドの方々のお客様をどうやってレストランに呼び込むか サービスしていくか また鹿児島に来たいなと思わせるように考えていこうと思いました
- ✓ 日々、学び、考え続けることを続けたいと思います
- ✓ 自社だけの事ではなく、鹿児島全体の発展を意識して行動したいと思いました

## 8. 次年度以降、再度受講したいと思いますか。



## 9. その理由を教えてください

- ✓ 年々気付きや発見があり、事業展開に活かしていきたい
- ✓ 当協会の若い世代にも知ってもらいたい
- ✓ 落第留年生だから 更なる学びや気づき、行動力を得たいから
- ✓ 日々勉強。上長の下承を得て、参加したいです。
- ✓ 自社のみでは学べないことが学べた
- ✓ 来期はさらに忙しくなるため、参加できるかどうかは日程次第になるため

- ✓ どうしても、高齢な方相手のサービス業のため、変更が多く、申しわけなかったのです
- ✓ 開講日が明確になるのが1ヶ月前等で、先の予定を決めにくい為
- ✓ 講師の話している「観光」についての捉え方、考え方などのセオリーであり非常に自身の価値観と似ていてよかったが、鹿児島における実践的なものではなく、地域内で行った結果や強烈な成功体験やCSP、失敗体験やその回避について教授する方がいいと思いました

## 10. 次年度以降、塾が開講した場合、どのようなことを学びたいですか。

---

- ✓ 実際に全国のDMO等に携わっていらっしゃる方々の実体験などを聞いてみたい
- ✓ 体験コンテンツ
- ✓ 観光から消費行動へのつなぎ方
- ✓ ローカルホテルの生き残る術
- ✓ 地域に求められる組織にするためには、財源の確保が必須であると考えます。業績評価に応えられる組織にしていくために、まずは、これまで未着手だったデータマーケティングを推進して、目標を設定した上で、関係の皆様にそして県民の皆様に協力を得ながら、業務を推進して行きたいです。
- ✓ また、今回と違う題材でのお話があれば聞いてみたいです
- ✓ 鹿児島は観光立県と言いますが、他府県出身で、いちエンドユーザーの自身には何をしていきたいのかあまり見えません。（これでいいと思っているのか、このままではダメだと思っているのか）前項のような、地域での実践ノウハウ、データから、鹿児島で観光商品を開発するならこうだという「答え」が一見できるもの。
- ✓ 今までいろんなところを回り成功例や失敗例があると思いますが それをもっと聞きたいし取り組み方や考え方なども聞いてみたいです
- ✓ 自律的な組織マネジメントについて

## 1 1. 最後に、山田アドバイザーを始め、講師の方に何かあれば記入ください。

---

- ✓ 今年度も一年間お世話になりました。楽しいお話だけではなく、厳しい現状やご意見も頂けて為になる塾でした。来年度も開催されるなら参加したく思いますので、よろしくお願いいたします。
- ✓ 本当にありがとうございました。鹿児島の観光・誘客、がんばります
- ✓ 世界のスタンダードがありつつも、鹿児島は鹿児島であることの必要性や魅力の高め方など勉強させていただきました。ありがとうございました
- ✓ M&A、廃業を想定する中、色んな面でお声かけお立ち寄りいただき元気と勇気をいただきました。講師皆さま心より感謝いたします！いつもありがとうございます
- ✓ また新たな面白い取り組みや地方都市で取り組む課題等があればお聞きしてみたいです
- ✓ いつもお話されている内容が、難しい事を分かりやすく、イメージしやすく話していただけるので、大変勉強になっております。学んだ内容を自社に広く伝えるのがなかなか難しく、温度感の違いに苦慮させられています。社内の上層部に参加頂くのが一番良いのですが、それも難しい状況ですので、どのようにすれば伝わるのかなど考えて、社内にも広げていきたいと思っております。ありがとうございました

