とくしま誘客促進につながる街づくり提言

2021年3月

一般社団法人徳島経済同友会
観光・街づくり委員会

目　　次

1．はじめに…… 1

2．現状…… 2

3．課題…… 6

課題１：情報発信ツールが効果的に活用されていない …… 6

課題２：観光資源の魅力を向上させる取り組みが弱い …… 6

4．提言…… 7

提言１：情報発信について …… 7

提言２：観光資源の魅力向上について …… 7

5．おわりに…… 8

6．委員会活動実績…… 9

１．はじめに

2019 年 12 月に新型コロナウイルスが中国で発生し、2020 年には日本を含む全世界に感染が拡大しました。日本国内でも感染拡大防止のため緊急事態宣言が発出されるなど経済活動に大きなブレーキがかけられ、日本経済は大きなダメージを受けました。2021 年 1 月には再度の緊急事態宣言が発令されるなど、不安な状況が続いていますが、一方でワクチンの接種が開始されるなど収束に向けた新しい動きも加速しています。こうしたなか、感染拡大防止と経済再生を両立させるため「ウイズコロナ」を意識したニューノーマルの社会が本格的に動き始めると思われます。

日本では、人口減少時代の到来により地方経済の疲弊が深刻化しているため、観光交流人口を増やし、地域活性化につなげることで経済的な落ち込みを防ぐ必要があります。このような現状において、全国各地では、地域づくりや街づくりが活発化しており、いかにして観光客を誘客するかどうかが喫緊の課題となっています。徳島県においても、おかれた環境は他の地方と同様であり、まさに現在はその環境を整える時期であると認識しています。

徳島経済同友会の観光・街づくり委員会では、徳島県内に魅力的な観光資源や地域資源がたくさん存在するにもかかわらず、それらを上手く情報発信できていないことや、地元の人たちがそのすばらしさを認識していないことなどが、観光客の誘客に繋がっていないのではないかと考え、観光客が訪れてみたい特徴的な地域づくりや街づくりには何が必要か、調査・研究活動を実施してきました。

今回、その成果を提言として取り纏めるとともに、社会に発信して働きかけを行っていくこととしました。

2021 年 3 月

一般社団法人　徳島経済同友会
代表幹事　岡　田　好　史
代表幹事　坂　田　千代子
観光・街づくり委員会
委員長　坂　本　優　子
副委員長　隅　田　　徹
副委員長　岡　本　真一郎
副委員長　有　吉　栄治郎

2．現　状

(1)　観光の現状

	都道府県外の観光客	都道府県内の観光客
観光消費額	54,936 百万円	9,178 百万円
都道府県順位（39 都道府県中）	36 位	38 位
観光客入込客数[1]	6,725 千人回	3,146 千人回
都道府県順位（39 都道府県中）	27 位	36 位

【2017 年観光庁「共通基準による観光入込客統計」より】

(2)　宿泊の現状

・都道府県別延べ宿泊者数 237 万人と 47 都道府県中最下位。

・宿泊施設稼働率は 50．4％と 47 都道府県中 42 位。

【2019 年観光庁「宿泊旅行統計調査」より】

(3)　観光案内所の現状

施設名	観光宿泊案内所	広域観光案内ステーション
場所	JR 徳島駅前	アミコビル地下 1 階[2]
委託元	徳島市[3]	徳島市
委託先	徳島市旅館組合	(一社)ツーリズム徳島
窓口利用者数（2019 年度）	6,283 人	3,860 人
立地	徳島駅前から視認が可能であり、好立地。	ショッピングセンター地下にあり、場所が分かりづらい。
機能	宿泊予約が中心。観光情報提供は行うが、専門ではない。	観光案内中心。県内周遊を促せるようなプラン提供なども行っている。外国人対応も一部可能。

【窓口利用者数は徳島市よりヒアリング】

1　日常生活圏以外の場所へ旅行し、そこでの滞在が報酬を得ることを目的としない者。本基準では、観光地店及び行祭事・イベントを訪れた者とする。

2　JR 徳島駅前にあるショッピングセンター。

3　2018 年度は委託事業。2019 年度より補助金を支出。

現在、徳島市にはJR徳島駅前の「観光宿泊案内所」とアミコビル地下１階にある「広域観光案内ステーション」の２つの観光案内所があり、徳島市の管轄にて観光案内施設が分散している。観光宿泊案内所は立地が良く、利用者も多いが、徳島市内の宿泊案内が中心の施設であり、観光案内機能としてはやや見劣りする。一方、広域観光案内ステーションは、JNTO（日本政府観光局）認定外国人観光案内所のカテゴリー１認定を取得。県内広域の観光情報を案内することが可能で周遊を促すプラン提供なども実施している。しかし、観光客の目につきにくい地下にあるため、利用者が少ない。地代等も高く、市財源の投資効率としては疑問符がつく。

(4) 情報発信の現状

・SNSへの取組状況

SNS活用状況一覧

	運営	アカウント名	担当部署	内容	① フォロワー数	② 2020. 6月情報発信数	③ 平均いいね＋リツイート数
Twitter	徳島県	徳島県	秘書課	県最新情報や旬の話題 県政や徳島県の魅力情報	6,431	100	23
		VS東京	地方創生推進課	地方創生推進課の活動状況や予定	562	3	10
		徳島創生☆若者絆プロジェクト	地方創生推進課	若者目線で徳島の魅力や未来を語る	211	0	0
		すだちくんオフィシャル	地方創生推進課	すだちくん出演予定や様子 PR活動に関する情報	8,063	12	149
		阿波ふうど	もうかるブランド推進課	徳島の食に関する情報	850	20	8
		四国の右下ロードライド委員会	南部総合県民局産業交流部	自転車で走るイベント情報	173	0	0
		ジャズが流れる街徳島	県民文化課	ジャズイベント情報	64	0	0
	徳島市	トクシィ	観光課	徳島市のニュースやイベント、トクシィの活動情報	2,207	3	102
		とくしまの藍色	経済政策課	藍に関する情報、徳島市関連事業の情報等	83	0	0
	運営	アカウント名	担当部署	内容	フォロワー数	2020. 6月投稿数	直近投稿いいね数
Facebook	徳島県	みんなで創る徳島県	地方創生推進課	地方創生の実現に向け県民の意見を募集する	520	0	7
		徳島は宣言する「VS東京」	地方創生推進課	地方創生推進課の活動状況や予定	1,833	1	17
		すだちくん	地方創生推進課	すだちくん出演予定や様子 PR活動に関する情報	10,108	9	161
	徳島市	徳島市	広報広聴課	新たな情報発信ツールとして	259	33	2
		トクシィ	観光課	徳島市の魅力を全国に発信	2,116	6	55
	民間	徳島を熱く盛り上げる「I love Tokushima」	民間　個人	地元徳島を県外の人に伝えたい	15,426	0	516
	運営	アカウント名	担当部署	内容	フォロワー数	2020. 6月投稿数	
Instagram	徳島県	awaculture tokushima	とくしま文化振興課	あわ文化や文化イベント情報を紹介	711	0	
		徳島あるでないで	観光政策課	県外からの誘客促進 宿泊者数増加	1,308	3	
	徳島市	Tokushima City CIR	総務課	徳島市国際交流員が紹介する徳島市の魅力や日本文化	91	2	

（2020. 6. 30時点）

一部抜粋。徳島県運営アカウント数はTwitter26、Facebook47、Instagram9。（徳島県HPより）
徳島市運営アカウント数はTwitter7、Facebook7、Instagram5。（徳島市HPより）

前頁図表は徳島県や徳島市が情報発信を行っているSNSの取組状況を抜粋してまとめたものである。①はアカウントの登録者数、②は2020年6月1日から30日までの情報発信数、③は情報発信に対するリアクション数である。Twitter、Facebookともに、「すだちくん」のアカウントには、一定のフォロワーがついているが、Twitterの「徳島県」以外のアカウントが効果的に活用出来ているとは言い難い。徳島県でTwitter26、Facebook17、Instagram9のアカウントがあり、稼働率（情報発信頻度）が低いアカウントも多数見受けられた。また、調査をしたなかでは、民間の個人が運営しているアカウント「徳島を熱く盛り上げるI Love Tokushima」が、フォロワー数、直近投稿の「いいね」数の両項目ともに最も多いという結果になった。（図表の中下段、赤点線枠で囲っている部分参照。）最近のTwitter「徳島県」では、コロナ情報発信により情報発信数が増加しており、情報伝達手段としての活用が進んでいることは一定の評価が出来る。

・HPなどの取組状況

サイト名	運営	内容
阿波Navi	徳島県	旬の情報や観光モデルコース紹介など。
徳島たびプラス（観光アプリ）	徳島県	アプリ利用者へ加盟施設にてプレゼントや、好みに合わせた観光プランの提案など。
Fun ！ Fun ！とくしま	徳島市	観光モデルコース紹介やPR動画など。

上記は徳島県、徳島市が運営している観光情報サイトをまとめたものである。「Fun ！ Fun ！とくしま」であれば、「徳島映画祭2018」の「映像賞」を受賞した徳島市のPR動画など優れたコンテンツがアップされている。しかし、優良なコンテンツを効果的に運用出来ていない現状がある。

検索ワード	平均月間検索数※	検索結果1	検索結果2
徳島観光	40,500	TABICHANNEL	じゃらん観光TOP10
徳島観光案内	50	徳島県観光情報サイト（阿波Navi）	徳島観光案内所
徳島市観光	2,400	じゃらん観光スポットランキング	徳島市公式HP
徳島観光アプリ	10	徳島県HP内たびプラス紹介ページ	徳島たびプラスHP

【Ubersuggest（google検索数を調査する無料ツール）を利用して調査を実施】
※平均月間検索数は2019年7月から2020年6月までの平均

上記図表は検索エンジン「google」で検索ワードを入力したときの検索結果と平均月間検索数をまとめたものである。この表から、徳島の観光に興味がある人が検索をしても、「Fun ！ Fun ！とくしま」などのサイトにすぐに辿りつかないことが分かる。「徳島観光」

というキーワード以外は検索数が極端に少なくなり、徳島の観光に興味を持っている人に、作成している情報が届きにくい状況となっている。また、観光アプリを作成しているが、こちらも「徳島観光アプリ」と検索をして初めてHPに辿り着くが、「観光アプリを認識している人」でなければ検索をすることはないため、平均月間検索数10件と低調な数字となっている。

(5) 観光資源の現状

当委員会では、徳島県の観光資源が本当に魅力的なものであるかを調査するため、実際に徳島市内の下記の観光地をめぐり、観光資源の現状を調査した。

行程：①ひょうたん島クルーズ
②徳島城跡視察、徳島城博物館視察
③阿波十郎兵衛屋敷

各行程を視察して出された主要意見は下記となる。

【ひょうたん島クルーズ】

・眉山と川、護岸の青石が整備されている地区の景観、シラサギ・鵜など都会では見かけない多数の野生の鳥など自然観光資源が豊かである。

【徳島城跡、徳島城博物館】

・館長の案内を受けながらの観光は、観光客だけでは気付かない楽しみがある。歴史的背景などは観光のクオリティを上げる大きな要素となる。

【阿波十郎兵衛屋敷】

・人形浄瑠璃の歴史的背景や現在の取組を館長よりヒアリングすることにより、人形浄瑠璃に対する理解が深まった。古典の演目もあるため、予備知識の重要性を感じた。

【まとめ】

・観光資源としては豊かなものがある。
・歴史的背景や予備知識により観光のクオリティは大きく変わる。観光のクオリティをあげるガイドの育成やアプリ・イヤホンガイドなどが必要ではないか。
・観光客の基本的な受け入れ態勢整備の充実（観光施設内や公共トイレの整備等）が必要。

3．課　題

現状より２つの課題を抽出した。

課題１：情報発信ツールが効果的に活用されていない

⑴　伝える情報を明確に出来ていない。
⑵　情報伝達の変化に対応出来ていない。
⑶　県・市が一体となって観光に取り組めていない。

徳島市管理の観光案内所が二つあり資源が分散していることや、HP など情報発信面でも徳島県と市町村で一体となった取組が出来ていない。もちろん、別々に取り組むことが必要な面もあるが、集約することが重要な面もある。自治体毎の発信窓口、アカウントの数や稼働状況について充分な分析を行う必要がある。

また、魅力的なコンテンツを作成していても情報発信が効果的ではないため、情報が伝達できていない。徳島県民が地元徳島の観光地を訪れていないため、県民自身から県外へ SNS などを通じた情報発信が行えていない。

課題２：観光資源の魅力を向上させる取り組みが弱い

観光の現状と宿泊の現状で説明したように、徳島県の観光状況は非常に厳しいものとなっている。しかし、現地視察などを行いながら徳島県の観光資源を考えると、魅力的なものがあり、その観光資源を活かしきれていないと考える。徳島市内には、歴史的・文化的に価値のある観光資源が多数有り、歴史的背景や予備知識を得ることで観光資源の魅力が向上する。また、観光資源ではないが、特に女性の視点から観光施設内や公共の場所に設置されたトイレについては改善が求められる。

4．提　言

提言１：情報発信について

提言内容
⑴　自治体による観光情報発信の充実 ①　情報発信をより効果的にするため、観光情報を統括する部署を新設する。情報窓口を一本化することで効率的で実効性の高い情報発信に繋げる。 ②　観光情報サイト等に関して、県内各地の自治体・DMO・マスメディアと連携し利用者にわかりやすいサイトを構築する。 ③　紙媒体の観光情報からの脱却を図る。 **⑵　情報発信手段について** ①　拡散力・影響力のあるプロに情報発信を委託する。 ②　観光客自身が情報発信したくなる仕掛け作りをする。 ③　移住者、県外出身大学生等と連携する。 **⑶　県民による情報発信について** ①　県民が県内観光地を積極的に訪問したいと考える施策や支援・補助制度を創設し、県民が県内観光資源の魅力を知り、情報発信したくなる土壌づくりを行う。 **⑷　観光案内所の充実と集約・移転** ①　徳島市が管理する観光案内所が複数あり、立地面や実効性を検証し集約を検討するとともに、観光ガイドの充実、デジタル化を推進する。

提言２：観光資源の魅力向上について

提言内容
⑴　徳島駅から歩いて回れる見所プラン作りと PR ①　ひょうたん島周遊船の運航ルートに川の駅を設置し市内観光の目玉として整備する。 ②　ボランティアガイド等と連携した、徳島駅周辺を巡るモデルコースを整備する。 **⑵　地域の良さを伝える人材の育成** ①　地域の文化・歴史等を知り、その良さを伝える地域人材を育成する。 ②　学校教育の一部として地域の魅力が学べるカリキュラムを組入れる。 **⑶　徳島らしさ、ならではの強力なアピール** ①　恵まれた自然環境をアピールする。 ②　万全の新型コロナ対策をアピールする。 ③　日本一または世界一を標榜したトイレの美化を実施する。 ④　インスタ映えのために訪れるシンプルな観光地情報を発掘する。 ⑤　他県の観光地との明確な差別化戦略を構築する。

５．おわりに

当委員会では、徳島市を中心とした徳島県の観光や街づくりについて調査・研究を進めてきました。徳島市の魅力として、川の景観が大きなポイントであり、まずはこの身近な魅力ある観光資源が十分活用され､観光客にその良さが伝わっているのか等を議論いたしました。それをふまえ、徳島市の担当者との意見交換、委員会のメンバー内での議論や意見交換、また専門家を招き街づくりの事例研究や講演会を開催しました。さらに、徳島市内の観光施設や案内所などの現地視察をするなど、多くの調査・研究を重ねました。

今回、比較的短期にて対応可能と思われる項目にスポットを当てて、提言として取り纏めました。自治体や、関係する組織におかれましては、地域の更なる活性化につながるために前向きに取り組んでいただきたいと思います。

最後に、意見交換会にご協力いただいた徳島市の担当者の皆様、現地視察の際に現状や課題について丁寧に説明していただくなどご協力いただきました皆様に心より感謝申し上げます。

6．委員会活動実績

［役職は実施当時のもの］

開催日	内容
2018. 7.12	【徳島市との意見交換会】 テーマ：「水を活かしたまちづくり」 講　師：富山　　卓氏（徳島市都市整備部まちづくり推進課） 　　村上　友美氏（徳島市経済部観光課）
2018.10. 3	【観光・街づくり委員会意見交換会】 テーマ：「景観を活かした観光・街づくり」 討議①「街づくりの視点から」問題提起者：隅田副委員長 討議②「観光の視点から」問題提起者：坂本副委員長
2018.12.13	【委員会ミーティング】 ・提言内容について
2019. 2. 4	【委員会ミーティング】 ・提言内容について
2019. 4. 2	【文化・スポーツ委員会との合同ミーティング】 ・委員会連携テーマについて
2019. 5.30	【文化・スポーツ委員会との合同ミーティング】 ・委員会連携テーマについて
2019. 6. 7	①　【講演会】 テーマ：「五つ星ホテルが開く地域経済 　　～人口減に負けない地域づくり～」 講　師：若林　宗男氏（若林ビジネスサポート代表） ②　【意見交換会】 ・五つ星ホテル誘致について ・街づくりについて
2019. 7. 2	【委員会ミーティング】 ・県内観光地視察について
2020. 2.19	【県内観光地視察】 ・ひょうたん島周遊船 ・徳島城跡・徳島城博物館 ・阿波十郎兵衛屋敷 ・徳島市観光・宿泊案内所
2020. 3. 5	【観光・街づくり委員会意見交換会】 ・提言骨子案について意見交換
2020. 3.19	【徳島市との意見交換会】 ・観光案内所、情報発信について意見交換会 　徳島市経済部観光課長　　青木英樹　氏
2020. 7.14	【委員会ミーティング】 ・提言内容について
2020.10. 1	【観光・街づくり委員会意見交換会】 ・提言について意見交換

本件に関する問合せ先

一般社団法人　徳島経済同友会　事務局

〒770-0911
徳島県徳島市東船場町２丁目 21-2　阿波銀住友生命ビル４F
TEL：088-625-8393　FAX：088-655-6344
メールアドレス：tokukeid@stannet.ne.jp
ホームページ：https://t-doyukai.jp/