

天文館周辺のホテル・旅館における宿泊客向けアンケート調査結果について

鹿児島経済同友会地域活性化委員会では、今年9月15日から25日にかけて、天文館周辺のホテル・旅館の協力を得て、宿泊客へのアンケート調査を実施した。本調査は、地域活性化委員会の本年度の検討テーマである“中心市街地・天文館のにぎわい創出”の具体的な方策を検討するにあたって、域外客の現在の天文館に対する認識や評価等を把握することを目的とした。

なお、方策検討においては、空き店舗対策、周辺施設等との連携、女性の視点、ビジネス創出、来訪者へのプロモーション等の観点を重視している。

1. アンケート調査の概要

(1) 調査対象

- ・調査対象については、天文館周辺のホテル・旅館（15先）の宿泊者。

(2) 調査方法

- ・上記15先のホテル・旅館に調査協力を要請し、チェックイン時に配布、チェックアウト時に回収。

(3) 調査期間

- ・平成23年9月15日（木）～平成23年9月25日（日）

(4) 回収状況

- ・有効回答数859件

(5) 調査内容

◎回答者属性（性別、年齢、居住地）

1. 天文館に関することについて

- | | |
|------------------|-------------------|
| Q1：天文館の認知度 | Q2：天文館のイメージ |
| Q3：当ホテル・旅館を選んだ理由 | Q4：天文館での食事の有無 |
| Q5：天文館での食事の感想 | Q6：天文館に欲しい店舗・サービス |

2. 今回の旅行全般について

- | | |
|--------------------|----------------------|
| Q7：旅行の目的 | Q8：鹿児島までの交通手段 |
| Q9：鹿児島県内での交通手段 | Q10：鹿児島の訪問回数 |
| Q11：旅行日程（泊数） | Q12：旅行同行者 |
| Q13：鹿児島に関する情報等の入手先 | Q14：宿泊費、飲食費、お土産代の予算額 |
| Q15：鹿児島県内の目的地 | |

※天文館について感じたことなど自由意見

2. 調査結果からみた中心市街地・天文館のにぎわい創出に向けての提言

- ・今回の調査結果から“中心市街地・天文館のにぎわい創出”に向けて、今後取り組むべき3つの戦略を提言する。

①県内の物産・情報を天文館にどう集積させ、発信するか（天文館の拠点化戦略）

- ・天文館に欲しい店舗・サービスとして「県内他市町村のアンテナショップ（特産品・情報）」が最も多く挙げられており、天文館に県内の物産や情報を集めて、発信する機能を持たせることが求められている。この取組は、空き店舗対策につながり、鹿児島市やその他県内各市町村にとっても十分なメリットがあるものと考えられる。
- ・本県に興味を持って来訪する旅行者へのプロモーションは、リピーター客の確保や帰宅後の口コミにつながる可能性が高く、効果的かつ効率的な集客戦略になると考えられる。
- ・プロモーション活動を行う上で重要なポイントは、来訪者に“2度目の驚き”（感動）を与える仕掛けづくりである。本県を訪れる観光客の第一の目的は桜島、温泉、食などである。その目的以外の部分で感動を与える仕掛けづくりを考える必要がある。鹿児島市でも県内他市町村や市外事業者と連携を強化し、天文館に県内の情報が集まる仕組みを作り、現地でしか発信できないような情報を来訪者に提供していくことが望まれる。情報発信においては、ツイッターやフェイスブックにみられるようにコミュニケーションが大切であり、レスポンスの速さとタイミングがポイントとなろう。

②宿泊施設と飲食施設・土産品店等との連携をどう構築するか（天文館の連携戦略）

- ・天文館周辺のホテル・旅館に宿泊する理由として、「料金が安く、繁華街・歓楽街の天文館に近いから」が多く挙げられており、うち8割近くの人が天文館で食事をするとしており、天文館を宿泊し飲食する場（泊食分離）と一体的に捉えていることがうかがえる。
- ・しかし、現状は宿泊施設と飲食施設等との連携が図られているとはいいい難く、宿泊客からもその案内や出前サービス等に対する要望等が挙げられている。
- ・宿泊施設と飲食施設・土産品店等との連携を強化し、宿泊客のニーズに応えるサービスを提供していくことが必要となっている。これによって、天文館における飲食費やお土産代の消費額を増やすことも期待されよう。

③天文館＝“飲み屋街”のイメージをどう刷新するか（天文館のイメージ戦略）

- ・現在の天文館のイメージは“飲み屋街”が定着しつつある。鹿児島の訪問回数別にみると初めて来鹿した人では、白熊、とんかつ・豚しゃぶ、商店街、ラーメン、飲み屋街の順となっているが、回を重ねるごとに飲み屋街のイメージが強くなり、50回以上の人では8割近くの人が飲み屋街と回答している。これは、天文館に特徴的な店舗がなくなり、空き店舗や空き地（駐車場）が増え、特徴的な店として飲み屋街しか残っていないとみることもできよう。
- ・空き店舗の活用や既存店舗・通り会の魅力作り等による新たなイメージづくりが必要となっている。

＜天文館について悪い印象を持った人の感想（記述回答）＞

- ・天文館について感じたことなど寄せられた自由意見の中で、現在の天文館について悪い印象を持った人の感想をまとめてみると、「道がわかりづらい」が47件で最も多く、次いで「客引きが多い、歓楽街が怖い」が35件、「活気がない、シャッター商店街になっている」が31件、「汚い、火山灰がすごい、アーケードが短い」が25件、「店の種類が偏っている、パチンコ店が多い」が20件などとなっている。

[天文館について悪い印象を持った人の感想（記述回答）]

具体的内容	件数
1 道がわかりづらい	47件
2 客引きが多い、歓楽街が怖い	35件
3 活気がない、シャッター商店街になっている	31件
4 汚い、火山灰がすごい、アーケードが短い	25件
5 店の種類が偏っている、パチンコ店が多い	20件
6 駐車がわからない、一方通行が多い	10件
(その他感想)	
・ 料金が安い	7件
・ 市電について使い勝手が悪い（終電時間が早い等）	5件
・ 土産店がない	4件
・ タクシーについて（運転が危ない等）	3件

<本調査に関するお問合せ先>

鹿児島経済同友会 担当：浦底、田島
鹿児島市名山町1-3 鹿児島ビル8階
TEL 099-222-4492 FAX 099-225-0402

(株)鹿児島地域経済研究所 担当：藤田
鹿児島市呉服町3-10 鹿児島銀行呉服町別館3階
TEL 099-225-7491 FAX 099-226-5975