

## 第 1 回別府のみらい検討会議概要

- 1 日 時 平成 29 年 10 月 27 日（金） 13 時 30 分～
- 2 場 所 別府市水道局 3 階 大会議室
- 3 出席者 委員 17 名（総数 21 名） オブザーバー 3 名（総数 4 名）
- 4 協議概要

（1） 前半は、行政及び各委員より、別府観光の課題等について報告する。

### ■別府市の状況（別府市 観光課）

- ・国内客の減少を外国人観光客の増加でカバーしている。客室稼働率と定員稼働率を上げる手段として、外国人宿泊者数をいかに増加させるかが課題である。
- ・開館より 22 年が経過しているビーコンプラザ市民ホールの維持管理費に、今後多額の費用が見込まれる。
- ・観光予算約 6 億円（人件費を除く。）のうち、まつり・イベントや団体負担金・補助金及び維持管理費等の経費が、全体の約 9 割を占めており、プロモーションなどに使える金額は、約 6,400 万円程度という現状である。

### ■全国的な状況（公益財団法人 日本交通公社）

- ・国内客もインバウンド（外国人観光客）も増えているが、宿泊客数は北海道、中国・四国、沖縄でしか増えていない。民泊などの問題などもあると思うが、どういうところに泊まっているかという実態は把握できていない。
- ・大分県は、2016 年と 2015 年の対比では国内客は減少しているが、外国人観光客は増加している。
- ・全国的に、急増する外国人観光客への受入体制で様々な課題を抱えている。案内表記の多言語化、Wi-Fi 環境、観光案内所の外国語対応、多言語対応のパンフレット、外国人観光客とのコミュニケーションが図れない。

### ■大分県の状況（大分県 観光・地域振興課）

- ・大分県は情報発信等による誘客を中心に取り組んでいる。おんせん県、シンフロにより認知度が 45 位から 25 位へ上がった。誘客事業は福岡方面からは 50、60 代夫婦車使用が多い、関西方面は JR、関東方面は飛行機、それぞれの交通機関とタイアップした旅行商品を売り出した結果、平成 27 年度は対前年 121% 増となり伸び率が全国一となった。平成 28 年度は熊本地震で 10% 未満減少し、今年度は順調であったが九州北部豪雨、

台風 18 号でキャンセルが発生した状況である。

・外国人観光客数は、大分県は広島県と同じ程度であるが、大分県は韓国、広島県は欧米が多い。現在は、特に欧米客の増加を目標に 2019 年ラグビーワールドカップの受入態勢や情報発信を中心にインバウンド獲得の取組みに力を入れている。

■由布市の状況（由布市まちづくり観光局）

・地震被害や大雨による久大線不通により国内客は落ち込んでいるが、昨年度の外国人観光客は対前年 111%増となっている。

・2 年連続の災害により、旅行先の選択肢から少しはずれている状況があり、現状は国内客の増加に向けて取り組んでいる。

■観光産業における雇用状況（ハローワーク別府）

・宿泊業は、この 5 年間新規求人は増加しているが、希望する求職者が減少の傾向にある。

・宿泊業、飲食サービス業は、求人充足率（求職が成立した割合）が全産業で最も低い。

■外国人観光客の状況（別府インターナショナルプラザ）

・ほとんどがアジアからのお客様。英語より韓国語、中国語での会話がが多い。

・数年前までは、地獄めぐり中心の問い合わせであったが、現在では観光施設の照会が多様化している。体験型（地獄蒸し工房、きものレンタル、夕食は小さな居酒屋、日本人とのコミュニケーション、温泉道など）で日本人が普段していることをしたい傾向に変化している。

・場所がわかりやすい、お金が払いやすい、入浴ルールがわかるなどを調べて、外国人向けに紹介できる温泉施設をリストアップしているが、タトゥーがある時点で入浴できない温泉も多い。

・外国人の忘れ物を交番に届けると身分証明が必要なるので、トラブルにならないように預かるようにしている。

\* 15 分休憩（15 時再開）

（2） 後半は、意見交流を行い、各委員より下記の課題等が出される。

●国内客は全国的な課題と相似しており、人口が減少し、高齢者の人口割合が増加すれば、70 歳以上は旅行しなくなる傾向から、これから 10 年を見ると国内旅行は滞在日数が増えないと宿泊客数は微減傾向が続くと考える。

●外国人観光客はここ 3 年間増加している。韓国以外の旅行者が増加することが重要である。

●外国人観光客を増やす方法は LCC の就航であり、韓国が延びた要因は LCC で価格が下落したことによる。

- 受入面では他地域に遅れているわけではなく、留学生が多い別府は圧倒的に有利な立場にある。
- 国内、海外の課題を整理して抽出する。足早で行けば、3年くらいで外国人観光客受入のインフラ整備ができると思う。
- 国内の課題は、過去と同じで一言で言えば市民を巻き込んだ観光まちづくりをどうしていくかと思う。
- 今年は豪雨や台風によるキャンセルにより国内客が減少した。国内客にいかにか情報発信していくかが大切である。
- 地震や台風などの風評被害をいかに少なくしていくかという課題を解決できれば考えている。報道の応援が応援になっていない現実。
- これから先、別府はもっとのびる可能性がある。ポテンシャルがある。別府と湯布院はこんなに近いのに別々の営業をしている。別府と湯布院はこんなに近いことを関東の人は知らない。別府湯布院温泉郷として連携した方が商売は上手にできると考える。温泉地ランキング等でも別府と湯布院は良いものがたくさんあるのだから、それぞれで取り組むのではなく一緒に乗り越えていくと大きく伸びていくと思う。
- (当館では)皆さんがインバウンドに力を入れているから当館に国内客が来ていただいているという現状。あえてインバウンドには力をいれていない理由は、部屋食を行っており対応するスタッフの年齢が高いためコミュニケーションが取れないと料理が出しにくい、国内客が外国人のお客様のことを理解していないことからのクレームがある、年配のスタッフが外国人観光客へのストレスを感じ辞めてしまうなどの理由がある。
- スタッフが外国人観光客とのコミュニケーションを図るために、語学研修、翻訳機の活用等が必要となっている。
- 留学生のアルバイトについて、28時間/週の就業制限という制約や文化の違いなどの課題がある。
- 別府市全体で宴会場が足りないため、当館での宴会場が満席状態で良いことだが、しかし人が足りない、求人しても一人も来ないという状況である。
- 旅館ホテル業は、(就労時間・形態により)働き方改革がうまく行かない。これからは働き方を変えて、働きたいと思える待遇をつくる必要がある。
- 今後、2、3年かけて別府に経営者のいない(全国チェーンなどの)ホテルができてくる。いろんな情報交換や連携ができるのか心配がある。全国チェーンの雇用環境までに中小の旅館ホテルが持っていけるのかなどを考えていかなければならない。
- 知らないところに観光客は行かない。広域で連携して、知名度をさらに上げ、国内・海外の観光客の増加を図る。まもなく長崎に新幹線、世界遺産、場合によってはカジノと考えると後手を踏むとかなり厳しいが、今ならまだやれると思う。
- 外国人観光客を受け入れるために、2次交通の整備や大分、福岡、北九州空港へのLCC就航などの交通インフラ整備が必要となる。

- 民泊の解禁やウーバーへの対応などをしっかりと取り組まなければならない。
- 欧米からの観光客を増やすためには、LCC 就航させ、そこに補助金を入れることが最も効果的である。(旅費の負担軽減)
- 外国人労働者がどのように日本で働いてもらうかという雇用問題。旅館ホテルに限らず、店舗でも同じと考える。
- 外国人観光客に対応するためには、旅館ホテルへの同時翻訳機（イリー）の導入は効果がある。
- 富士山は日本一と言えるが、2位は言えない(琵琶湖は日本一と言えるが)。ナンバーワンはすごく大事と思う。
- 別府温泉にも肩書き、称号が必要。例えば特区で外国人を雇用しやすい別府になれば、世界からも認められもっと伸びると思う。
- 留学生の就職は、本人に意欲があっても規制があり、時間がかかる場合があり困難な現状がある。アルバイトは28時間/週の壁もある。長期休暇の場合は40時間働けるが、事業者の方とこのような情報共有が必要と感じる。
- 留学生の就職は、上場企業の就労ビザは問題なく降りるが、地方の中小企業には降りにくいという現実はある。この大分から変えていきたい課題である。
- 留学生はもっとアルバイトができるのであるが、働くための条件は厳しい
- 学生の父母（海外の富裕層）から、5万円以上の料金のホテルを紹介してほしいという問い合わせが増えているが現在対応できていない。
- 旅館ホテル事業者は、給料をもう少し高く払えば、人材が確保できるというジレンマがあると思う。すぐにできないだろうが、ワールドカップを契機としてチャレンジしていかないとなかなか富裕層が来てくれないし、雇用レベルも上がっていかないと考える。
- 油屋熊八は別府観光の祖ではなく大分県観光の祖であり、湯布院との連携など広域的な視点での課題解決が大切であると感じる。
- 体験型は観光客が集まる。一気に登山は5,000円も払い鶴見山山頂まで走るイベントだが、全国からたくさんのお客様が来る。
- 70歳以上の方が、ゆっくりゆったり過ごせるのが別府である。温泉とゆっくりゆったりは非常に結びつくので、この部分を売り出す必要がある。
- ボランティア団体としては、お客様が別府に来て楽しんでもらっているのか、別府のことを知って帰っているのかというところを考えている。温泉の魅力やまちの魅力を来たお客様が旅館ホテルの中でも知ってもらうことができればと思う。
- 別府は国内では高齢者に人気がある。多分、日本一だと思う。国内旅行の客層が今から高齢者を迎えることとなる中で、高齢者が行きたいと思う仕掛けが必要と考える。狭い中にすべてがそろっていることは魅力的である。高齢者は別府でゆっくりしたい。ゆっくりごはんが食べたいという人が多いと思う。高齢者や障がい者へ多くの情報を発信

して新しい客層をつかんでいきたい。課題としては受け入れる宿泊施設がない。高齢者、障がい者、家族も宿泊できるユニバーサルルームの整備が必要と感じる。

●別府は元気があるホテルとそうでないホテルがある。これは温泉地でも同じで元気がある温泉地とそうでない温泉地がある。知名度があること、行動を起こさせる仕組みがあること、行くためには具体的にどうしたら良いかがパッと見える仕組みがあることが必要。それをきちんとしているところは元気があると思われる。

●今、旅行に行くということは、写真を撮り、SNS にあげて自慢するツールになってきている。自慢するには行った場所が、カッコいい、おもしろい所でないといけない。その観光地の印象が大事で、別府がカッコいい、おもしろい所であれば、みんなにうらやましがられる。ダメだと逆にバカにされる。別府はここ数年すごくイメージアップしている。湯一園地の動画などの取組みが功を奏していると感じる。

●70歳以上の観光客を取り込むためには、別府のキャッチフレーズである国際温泉観光文化都市の文化の取組みがきちんとできていないのではないか。共同温泉、それを楽しむ温泉道、温泉科学(別府の論文は多い)などの文化を取り上げることも必要と思う。

●国立公園は自然保護という面があるが、利用という大きな柱もある。もともと制度発足のときに外貨の獲得という大きな目的もあったのでぜひ使っていただきたい。欧米からの観光客は長期滞在が多いので、自然体験など阿蘇くじゅう国立公園を観光のツールに使うことができないかと考えている。現在、プロジェクトの中で外国人が興味を持つ観光ツールも考えている。

### 3 第1回検討会議のまとめ

(事務局)

外国人観光と国内客の観光の課題についてこれからどうしたら良いかを協議していただいた。雇用問題、広域連携、高齢者・障がい者、連合会の皆さんからもそれぞれの課題について意見をいただいた。今日ここでまとめることは難しいので、事務局で今日の協議を整理させていただいて、皆さんへ配布して、第2回のはじめに確認していただきたいと考える。

(議長)

第2回でもその都度意見が出る可能性があるので、まとめたものに付加していくということで中身を充実していけばよいと思う。

\*まとめについて全体で承認する。

閉 会 (16時25分)