

◇長崎の水産加工品、水産物の販売を増やすには◇ ◇観光客を増やすには、おもてなし向上には◇ 長崎地域の経済活性化に関するアンケートより

長崎地域の経済4団体（長崎商工会議所、長崎経済同友会、長崎県経営者協会、長崎青年会議所）は、長崎県、長崎市、長崎大学の協力を得て、2010年から地域経済活性化を目指す「長崎都市経営戦略推進プロジェクト」（通称：長崎サミット）に取り組んでいる。当社では、こうした活動の参考にするため、当社のモニター世帯のうち長崎市の300世帯の皆様へ、地域経済活性化に関する5つの項目について、注文、アイデア、提言、等の記述式アンケートをお願いし、168名の方から回答を頂いた。

5つの質問

- ①長崎上海航路・新幹線西九州ルートを活用にはどうすべきか
- ②長崎おでんやかまぼこ等の水産加工品、水産物などの販売を増やすにはどうすべきか
- ③優秀な留学生を増やすことをどう思い、どのような留学生支援ができるか
- ④外国人や国内の観光客を増やすのに必要なこと、おもてなしが素晴らしい長崎にするにはどうすべきか
- ⑤長崎の経済を良くし雇用や所得を増やすにはどうすべきか

回答頂いた貴重な意見を紹介する「地域経済活性化 市民からの提案」シリーズの3回目の今回は、②と④を採り上げる。

2. 新商品「長崎おでん」ができあがり、長崎かんぼこ王国という販売推進団体もできました。今後、長崎おでんやかまぼこなどの水産加工品、水産物などの販売を増やしていくにはどのようなことをすべきと思いますか。（回答 延べ216件）

水産・水産加工品の販売増に関する質問には延べ216件の回答があり、販売拡大に期待する意見が殆どであった。内容は「積極的なPR活動の推進」、「販売方法について」、「商品開発・価格等について」、「地元での認知度向上」の4つに大別される。

1. 積極的なPR活動の推進

長崎の水産加工品、水産物はPRが不足している、宣伝が足りないと考えている方が多く、「積極的なPR活動の推進」に関する意見が97件に上った。「具体的PR方法やアイデア等」として、調理法・食べ方、レシピの普及を図る、ファストフードとしてアピール、健康に良いことをPRする、口コミを重視すべきなどが挙がっている。また、「積極的なPRの必要性」、「TV・新聞・雑誌等での宣伝等」を求める意見も多く、祭り・イベント、B級グルメ大会等への積極的参加など「イベントを利用したPR」、さらに大都市部など全国、さらに中国などでの試食・宣伝といった「全国やアジアでの販促活動」や大都市部などでの「アンテナショップの設置や活用」も提案されている。

【積極的なPR活動の推進 主なコメント】	
具体的なPR方法やアイデアなど 23件	
観光地やお土産店にのぼりなど目立つものがあれば興味ひかれる。	
この時期は長崎の何々と決めて、季節感あるアピールの仕方をする。	
水産加工品を使った調理法、レシピを普及	
かまぼこを使った料理のレシピを本、スーパー等の店頭、ネット、ラジオ、テレビなど各メディアで宣伝する。	
人の健康に有利な点を大いにPR	
若年層にもっとアピールして、ファストフードなどと同じように認識してもらえばよいのではないか。	
長崎ほど魚が種類が豊富なところは少ない。もっと全国に宣伝していく必要があり、地元の人も各県に送って、このおいしさを知ってもらう必要がある。	
積極的なPRの必要性 18件	
商品PRを積極的に行うべきである。	
かまぼこの種類が他県に比べて多いが、あまり知られていない。もっとPRをしてほしい。	
長崎の水産加工品の素晴らしさが全国的に知られていないので、もっとPRに力を入れるべき。	
大都会などでの宣伝や販売を増やす。	
全国やアジアでの販促活動 17件	
他県に出向いて、試食の場をどんどん作る。	
全国のスーパーやレストランなどで試食として出してみる。	
魚の量が多いのが特徴。他県の人にはなじみがないので、食べてもらえない。	
他県にはないかまぼこ等がたくさんあるので、なるべく多くの県や地方に行って宣伝することだと思う。たとえばあじからあげかまぼこ等。	
PR活動を広く行い、都市部および近隣アジア（特に上海）へ売り込む。	
TV、新聞、雑誌等での宣伝等 16件	
長崎＝おでん？まだまだ、ちゃんぽん、カステラのイメージしかない。旅行情報誌などの広告を上げた方がよいのではないか。	
情報化の時代。テレビ・ラジオ、新聞、雑誌などで全国に宣伝すべき	
テレビ等にて、今まで以上にアピールすべき	
イベントを利用したPR 15件	
県外のイベントにできるだけ参加し、まずは知ってもらうことが大事	
B級グルメの大会などで知名度を上げる。	
B級グルメなどの大会に出場することや色々な催しがある時に皆に食べさせて作り方も説明したらいいと思う。出汁など工夫する点があったらそれも教えるなど。	
アンテナショップの設置や活用 8件	
アンテナショップなどを利用して全国に知られるようにする。	
大都市にアンテナショップなどを設置し、もと試食販売でPRして知ってもらうこと。商品に自信を持っていいと思う。宣伝不足だと思う。	

2. 販売方法について

また、具体的な「販売方法」について意見も51件寄せられた。コンビニでの取扱いやデパート・スーパーでの説明販売、観光地・お土産品店での販売など取扱い店舗の拡大、取扱い店舗の場所の表示、贈答での利用促進など「販売店の拡大と販売法」と併せて、インターネット販売など「ネットの活用」や、気軽に食べられる居酒屋など飲食店の拡大、ホテル朝食での使用といった「飲食店・ホテル等での提供」が挙げられた。

【販売方法について 主なコメント】	
販売店の拡大と販売法 32件	
長崎港内に水産市場（巨大・多目的な）を造り、市民および、観光客を集める。駐車スペースも必要	販売店などの場所を表示する。
デパート、スーパーマーケットなど店内で説明、販売する（栄養内容を説明に入れる、料理法なども）	若い人が買いやすいようにコンビニ等に商品販売できるようにしたらどうか。
関西、関東方面では比べ物にならないくらいおいしいものだが、あげたての物を夕方には市場にならべる方法はないものか。	お歳暮に昔はみかんだったが、最近のかまぼこを送っていて、評判も良い。菌ごたえのよさ、素材の良さ等アピールし、さつまあげに負けないくらいメジャーになればと思う。
飲食店・ホテル等での提供 11件	
地元での認知度を高めるため飲食店でのメニューへの導入を積極的にする。	全国チェーンの飲食店、居酒屋とタイアップを行い、メニューに組み込んでもらい知名度を上げる。
ホテルの朝食にかまぼこを出す。	おでんやかまぼこを食べられる場所（店）を増やし、家庭でも食材を購入し、すぐに料理できるような販売の仕方。
ネットの活用 8件	
各地の県人会、同窓会などでのインターネット販売のPR。	ネットやメディアを利用して、おしゃれな「おでん」「かまぼこ」料理をもっとアピールする。

3. 商品開発・価格等について

また、「商品開発・価格等について」も32件の意見が寄せられた。「商品開発への意見」では、手軽さ・一口サイズ、鮮度長持ち、夏場にも対応、ファーストフード感覚、クレープ状かまぼこ

【商品開発・価格について 主なコメント】	
商品開発への意見 20件	
新鮮さ、味が長持ちする工夫が必要ではないか。	食品メーカーとのタイアップ。
手軽さが重要。カステラも食べやすい一口サイズがあるように「笹かまぼこ」のような一口サイズの商品開発。	おでんは冬のみの食べ物なので、ファーストフードとしてコンビニで食べられるような商品を開発し、販売したらどうか。
おでんと聞くとも熱い鍋料理を連想する。夏でも食べられるおでんというのはどうか。また、クレープのように薄いかまぼこはできないものか、塩分も少なめに。	お土産にも手軽に持ち帰られる軽くて、特色のある中身、垢抜けした包装など。
価格等への意見 12件	
他県に進物として送る場合、クール便となるため、商品の値段と変わらないくらいの送料がかかり利用をためらう。低料金で送ることができるになると、利用者がもっと増えると思う。	長崎のかまぼこは日本一おいしいと思う。少々高くてもうまいものを作ってほしい。これが「長崎おでん」というのがピンとこない。
かまぼこは各地で好評であるが、価格が高いというのが一般の感想です。	意外に重いので形は小さくして値段を抑えた方が皆さん買いやすいと思う。

などの要望・アイデアがあった。また、手軽に持ち帰られる軽さ、目を惹くデザイン・包装等を望む意見もあった。「価格等への意見」では、かまぼこは高い、軽く小さくして購入しやすい価格に、進物ではクール便で送料高になるなど価格を抑えるべきとの声が多いが、高くても美味しいかまぼこづくりでブランド化を、との声もあった。

4. 地元での認知度向上

一方、まず地元での認知度向上と消費推進が必要という「**地元での認知度向上**」を求める意見も27件と多かった。例えば、長崎おでんを市民にPRし浸透させ、支持を得た上で県外にも贈答などを通じてアピールしてもらうことなどが提案されている。

【地元での認知度向上 主なコメント】	
地元での認知度向上が先決 16件	
まずは長崎の人達に食べてもらえるように、近くのスーパーなどで手軽に手に入るようにする。	
長崎に生まれ、長崎に育った者にとって「他県よりおいしいかまぼこ」との認識が薄いと思う。長崎のかまぼこの美味しさのアピールをもっとしたほうが良いと思う。	
各地に見本市を開催することも必要だが、まず、地元人への周知徹底が必要。地元民がその品名・味を知らなければ、県外の知人に奨めることはできない。	
地元での認知度向上策 11件	
地元の人へのPR。長崎駅に屋台風のお店を出店して販売したらどうか。	
他県人への贈答に自慢できる県産品の開発、長崎県人へのアピール	
自治会組織またはPTA、関心のある人、団体などに呼び掛けて作り方や試食などをする。	

4. 今後、外国人観光客や国内の観光客を増やしていくには、どのようなことが必要だと思いますか。また、観光客へのおもてなしが素晴らしい長崎にするにはどうすればよいと思いますか。(回答 延べ181件)

今後の国内外の観光客増加やおもてなし強化については、「市民の観光意識・おもてなし」という意識面と、具体的対応として「観光案内の充実」、「受け入れ態勢の改善」、「観光資源の見直し・PRの充実」といった観点から計181件の意見が寄せられた。

1. 市民の観光意識・おもてなし

まず、「市民の観光意識・おもてなし」という意識面に関するものは35件あり、市民1人1人が笑顔で迎える、声をかける、親切にするなど「市民のおもてなし・歓待」が大切との意見が23件に上った。さらに観光長崎、地域に誇りを持つことといった「観光意識・ほこり」、学校や地域で長崎を知る講座、市県民向けツアーを開催するといった「市民への講座・研修等」が必要という意見がみられた。

【市民の観光意識・おもてなし 主なコメント】	
市民のおもてなし・歓待 23件	
美しい街づくりをして、笑顔で歓迎したり、話しかけるのも必要だと思う。	
観光客への一声活動（あいさつ）などをする。	
県民、市民一人ひとりが観光案内人となれるよう努力できる環境づくりが必要。	
仰々しい歓迎より、市民が笑顔で観光客に接するようになれば良いと思う。そんな市民育成をされたら良いと思う。	
関係業者のみならず、市民全体の「おもてなしの心」の醸成。	
観光意識・ほこり 6件	
個々のレベルアップしかない。長崎の資源は観光しかないという意識を持つことが大切だと思う。	
長崎人は良い人が多い。魅力ある長崎にするには一人ひとりが改めて歴史ある長崎に誇りを持つことが重要ではないか、と思う。	
市民への講座・研修等 6件	
長崎の人は優しい人が多いと思うが、観光地としての大まかな知識しかなく、もう少し認知度をアップできるように。	
学校や地域で“長崎”をよく知る講座などを多く開き、長崎市民自身が長崎をよく知り、好きになる機会を増やす。	

2. 観光案内の充実

具体的な対応としては、まず「観光案内の充実」が56件に上っている。「外国人向け案内」では観光客向けコールセンターや案内所の充実、分かりやすい案内・表示等の充実などが挙がり、簡単な外国語で話しかけたり案内・対応ができるような「市民の外国語対応」や、通訳ガイドやボランティア通訳など「語学人材の育成」も多く提案されている。また、外国人に限らず観光客が分かりやすい表示、標識、案内版などの充実など「観光案内の充実」や「ガイド、ボランティ

【観光案内の充実 主なコメント】	
観光案内の充実 13件	
わかりやすい観光案内表示板の設置	
良い道案内、スムーズな駐車	
観光客への案内板が貧弱すぎる。長崎の観光の目玉は何なのか思い浮かばない。市内の各観光地、例えばグラバー園にしても駐車場が貧弱だし、長崎駅に着いた時に一目で判る案内板も見当たらない。	
案内板等もっと整備が必要だと思う。	
市民の外国語対応 12件	
長崎の人は親切で日本語が通じるときはよいが、外国人に対して言葉が通じないときはあまり近寄らないみたいなので、言葉の勉強ができるようにしたら良いと思う。	
人の感じも、例えば、外国の人にだったら「Hello!」と声かけするだけでも違うのではないかな。	
多国言語のサービス、表示物、教育（販売）の充実。	
市民が中国語や韓国語、英語等を話し、案内できるボランティアを増やすと良いのではないかな。	
簡単な英語、中国語、韓国語などの講座が定期的にあり、道案内、あいさつなど、困っている観光客がいたらこちらから話しかけるくらいできるようになったら素晴らしい（長崎人はやさしいので）。	
外国人向け案内の充実 11件	
観光客（日本人、外国人）向けのコールセンターの充実	
外国語案内板や表記の充実や商店街などでの買い物の利便性向上、飲食店でのメニューの外国語による内容説明	
店など、所々に、インフォメーションを募集。外国人観光客のために通訳ガイド、タクシー、案内人など市、県で雇用する。	
語学人材の育成 10件	
対話力を高めるための中国、英語の話せる人材を育成する。	
観光案内の充実、英語のみならず、幅広く“ことば”で伝えられる人材の開発	
ボランティア通訳になれる方の募集	
ガイド・ボランティアの育成等 10件	
ボランティアでおもてなしできる人を集めて、講習会などを定期的に行う。	
観光客相手のボランティア、または有料でも優秀なスタッフを育てたほうが良い。	
観光客が安心して市内観光に出れるような市民ボランティアガイドを多く養成する。	

アの育成等」も挙げられている。

3. 受入態勢の改善

また、「受入態勢の改善」（42件）では、美しい町並み、ゴミのないきれいな町など「きれいな町づくり」が挙がっており、このほか観光地の道路整備や駐車場整備、アクセス改善、高齢化に対応した階段の削減や遊歩道の整備など「道路、アクセス等の充実」、外国人客の買物に対応できる店舗、商店街づくり、接客向上など「食・買物・サービス面の改善」、「宿泊施設、観光施設等の充実」が提案されている。

【受け入れ態勢の改善 主なコメント】	
食・買物・サービス面の改善 13件	
食事（店）は美味しく清潔。感染症対策の徹底	
アジアからの観光客をターゲットとして家電量販店、高級百貨店の設置	
ショッピングツアーを充実させる。おもてなしは日本人は出来ているのではないか。	
外国人への接し方等についての勉強会が必要	
夜の街の活発化	
道路・アクセス等の充実 13件	
環境整備。台湾の九份みたいに坂の町でも歩きたいような仕掛けが必要	
道路整備。渋滞しすぎる道路をどうにかしてほしい。	
環境整備、公共交通機関の充実を図る。	
駅や港から観光地へのアクセスをよくした方が良いと思う。	
きれいな町づくり 10件	
常に街並みをきれいにしておく。	
まず、美しい長崎、建物ではなくゴミの無い街など。第一印象が「汚い」だと「また行こう」にはならないと思う。	
おもてなしが素晴らしい長崎のためにはみんなで出来るゴミのないまちづくり（大人、こどもが捨てない、清掃に努める）	
宿泊施設、観光施設等の充実 6件	
宿泊施設の完備	
市内のホテルの増設（サービス提供）	

4. 観光資源の見直し・PRの充実

最後は「観光資源の見直し・PRの充実」に関するもので、37件寄せられた。イベントの見直しや増強、遊べる観光施設づくり、体験型の強化など「観光資源の充実、見直し」、リピーターを増やすための観光長崎のPR、情報発信など「長崎観光のPR推進」、夜景・海岸線、工場見学等のルート開発といった「観光コース等の充実」などが挙げられている。

【観光資源の見直し・PRの充実 主なコメント】	
観光資源の見直し、充実 17件	
長崎らしいおもてなしがもっと気軽に経験、体験できる場を増やす。	
ただ観光地を巡ってもらっただけでなく、もっと滞在してみたいとか、また来てみたいと思えるようにできればよいのではないかな。	
現状では、1回訪れたら満足してしまい、再度長崎へ来たいと思わせる魅力に乏しい。再度訪れたいと思わせるようなイベント、観光施設、娯楽施設が必要と思われる。	
長崎は、見る観光地は数多くあるが、遊べるところがほとんどない。家族は子供中心で旅行を考える。遊べる観光地にすれば増えてくるのでは。	
長崎観光のPR推進 14件	
古いものを大切に扱っていけば自然と人は集まってリピーターも増えてくる。	
各地域の行事を全国にPRし、客を参加（体験）させる。（修学旅行のペーロンが良い例）終われば地区の人と食事会をして長崎をPRする。口コミで次の人がまた来る。	
一過性の観光客に終わらずリピーターが増える工夫が必要	
リピーターを増やすため2回目、3回目に利用できる土産券を付ける（交通費の補助、宿泊費の補助）	
イベント興業の誘致やPRの充足	
観光コース等の充実 6件	
素晴らしい海岸線を有す観光ルート。長崎駅→女神大橋→福田→道の駅（遠藤周作、夕日が素晴らしい）→池島炭坑→日本一の夜景稲佐山（ロブウェイ）	
古里観光キップやコースを作り、県外に行った人達にも仲間を連れて来てもらう、呼び込む。	
長崎の記憶、味を印象付ける。（長崎名産の工場見学と試食）	
「また来たい」と思ってもらえる観光地整備や工夫が大切ではないか。ハウステンボスはこれからとても楽しみ。ハウステンボスとセットで楽しめるプランなどあればいいと思う。	

最後に

地域経済活性化に係る5つのテーマについて、モニターの皆さんからいただいたご意見を3回にわたって紹介してきた。皆さんの関心は非常に高く、各テーマにそれぞれ活用促進のための具体的な提案やご指摘、留意点など、貴重なご意見を頂戴でき、今後の参考になった。

もうひとつ確認できたのは、各テーマとも県外、全国、海外への情報発信、PRが不足しており、そこに注力すべきと考えている人が多いということである。同時に、その前提として、まず地元・市民がよく知り認識することが重要であり、そのための情報発信、PRが未だ十分ではないということも共通している。地域経済活性化に向けて、地元の協力が重要なことを考えると、今後、対外向けと並行して地元向けの情報発信・PRが欠かせないといえよう。

（中村 政博）