

－ 訪れる人の感動・暮らす人の幸せをつくる －

鹿児島市の二次交通の分かりやすさ向上に関する調査レポート

令和8年3月

DMO経営企画会議受入体制ワーキンググループ
(事務局:公益財団法人鹿児島観光コンベンション協会)

目次

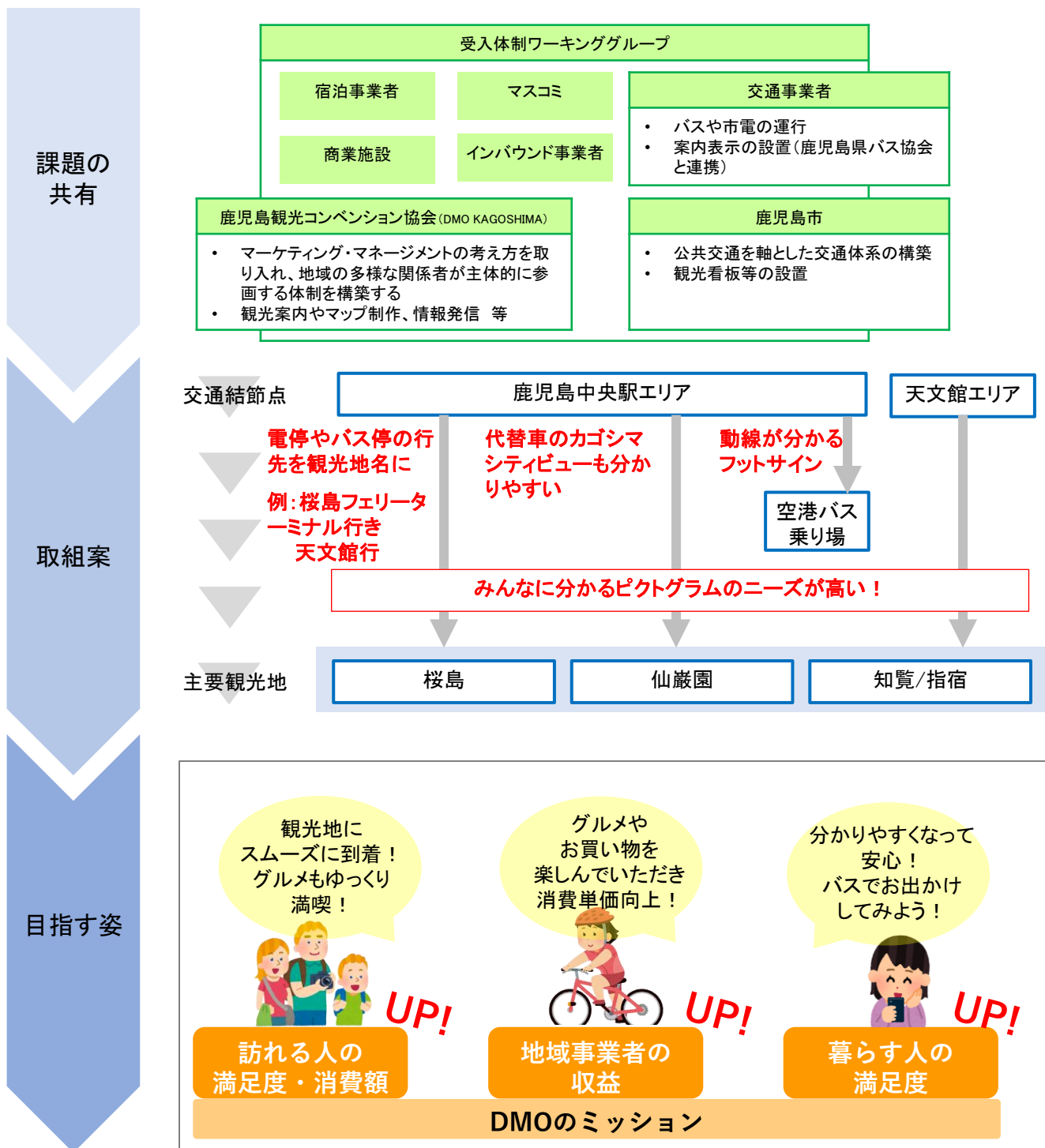
| | | 目次 | 頁 |
|---|-----------------------|--|----|
| 1 | 趣旨 | (1) はじめに | 2 |
| 2 | 観光の意義・役割 | (1) 鹿児島市における観光の意義・役割 (2) DMO KAGOSHIMAによる観光の取組 | 3 |
| 3 | 地域一体となった観光の取組 | (1) DMO KAGOSHIMAにおける地域一体となった体制づくり (2) 受入体制ワーキンググループにおけるこれまでの取組 (3) 7年度の取組の方向性 | 4 |
| 4 | 鹿児島市の観光の状況 | (1) 観光客数及び観光消費額の推移 (2) 旅ナカの行動(主な行先・手段) (3) 旅ナカの行動(主なルート) (4) オンラインによる情報入手状況 | 6 |
| 5 | 主要観光地への二次交通の状況・課題 | (1) 観光案内所に寄せられる観光客の声 (2) 在住外国人と連携した現地確認 | 10 |
| 6 | 分かりやすさ向上に向けた提案 | (1) 提案の方向性 (2) ロードマップ | 16 |
| 7 | 参考: 受入体制ワーキンググループについて | 委員、開催状況 | 20 |

公益財団法人鹿児島観光コンベンション協会 DMO KAGOSHIMAについて

- 鹿児島観光コンベンション協会は、平成7年度より、観光客並びにコンベンションの誘致等に関する公益性の高い事業の推進により、国際相互理解の増進と地域経済の活性化及び文化の向上に資することに努めてまいりました。
- また、当協会は、地域の稼ぐ力を引き出すため、マーケティング・マネジメントの考え方を取り入れ、地域の多様な関係者が主体的に参画する体制を構築し合意形成を図りながら、各種データ等の収集・分析を行い、令和5年12月に鹿児島市DMO戦略を策定し、令和6年3月に観光庁の「観光地域づくり法人(登録DMO)」に登録されました。

(1) はじめに

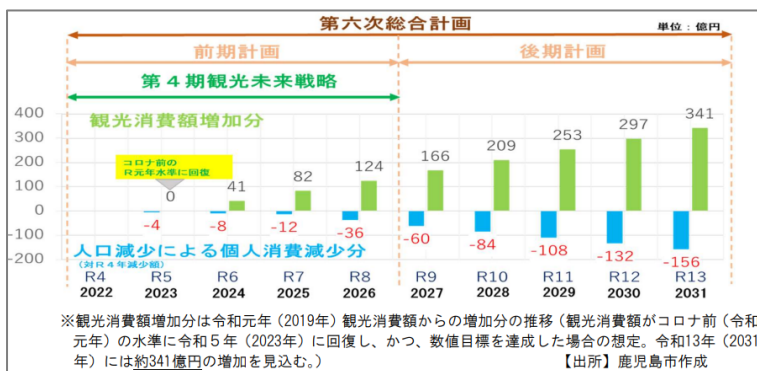
- 鹿児島にお越し頂くすべての方に、雄大な景観や歴史、食をお楽しみいただき、そして、また訪れて頂きたい…我々、受入体制ワーキンググループの委員は、お客様の満足度向上のための取組を進めてまいりました。
- 特に、二次交通については、シームレスな移動を実現することで、鹿児島をお楽しみ頂く時間を十分に確保し、事業者の経済的なメリットが向上するだけでなく、結果として、鹿児島で暮らす人々の幸せや生活の質の向上につながるものと考えています。
- 今回の調査を通じ、関係の方々との連携がより深まり、併せて具体的な改善が進みつつあることは一つの成果であり、今後も地域全体での前向きな取組に寄与してまいります。



(1) 鹿児島市における観光の意義・役割

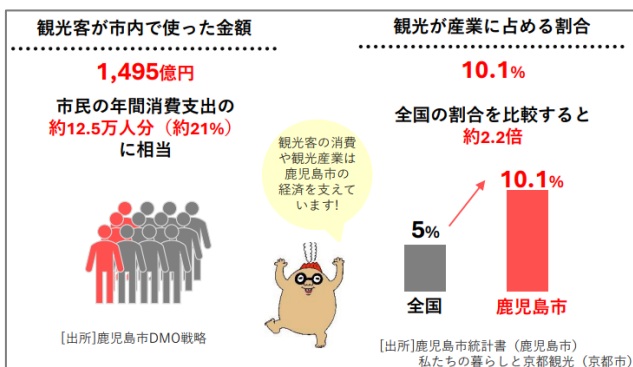
- 人口減少・少子高齢化が進む中、交流人口の拡大は、地域の活力の維持・拡大に不可欠です。
- 観光は、幅広い業種に関連し、裾野が広い総合産業です。宿泊施設や飲食店、土産品店、交通事業者等の観光関連事業者への直接的な消費の拡大をはじめ、間接的な消費や雇用の創出など、地域経済全体に多大な効果を及ぼすことが期待されています。
- 実際に、観光客が鹿児島市内で消費した金額は、市民の年間消費支出の約21%に相当することから、観光産業は鹿児島市の経済に大きな影響を及ぼしています。

▼個人消費減少分及び観光消費額増加分に係る推計の推移



[出所]鹿児島市DMO戦略(鹿児島観光コンベンション協会)

▼鹿児島市の観光の経済への寄与



[出所]観光で鹿児島市を元気に!

(鹿児島観光コンベンション協会)

(2) DMO KAGOSHIMAによる観光の取組

- 観光を経済政策として位置付け、人口減少による個人消費の減少分を上回る観光消費額(経済波及効果)を観光で生み出し、本市経済の活性化、所得・雇用増を図ることで市民一人ひとりの幸せに寄与する“稼ぐ観光”を実現することとし、私たちが目指すべき観光の基本目標を次のとおり設定しています。

訪れる人の感動・暮らす人の幸せをつくる“稼ぐ観光”の実現
 ～世界を魅了するまち KAGOSHIMA～

- 鹿児島観光コンベンション協会(DMO KAGOSHIMA)は、鹿児島市の観光地域づくりの舵取り役として、「訪れる人の満足度・消費額」、「地域事業者の収益」、「暮らす人の満足度」を向上させることを使命とし、マーケティング・マネジメントに取り組みます。

▼DMO KAGOSHIMAのビジョン・ミッション・バリュー

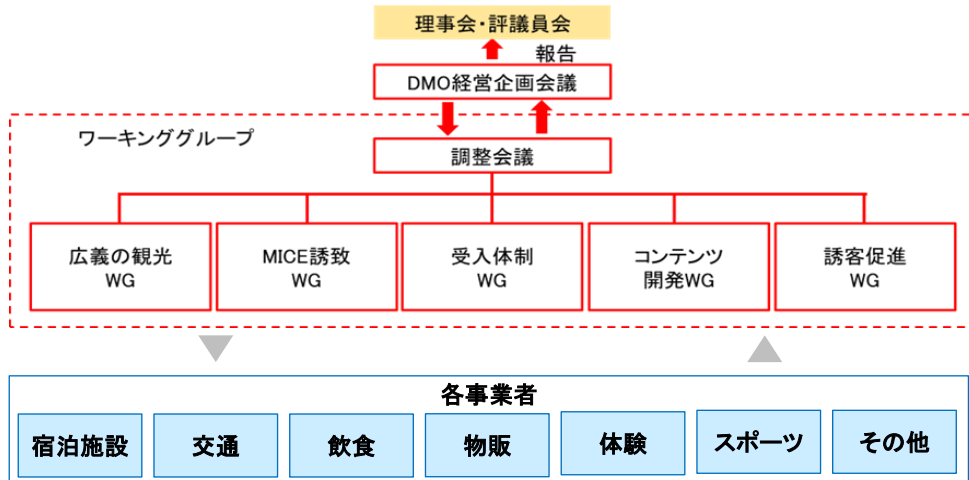
| | |
|---|--|
| VISION (ビジョン) DMO KAGOSHIMAの基本目標 | 訪れる人の感動・暮らす人の幸せをつくる “稼ぐ観光”の実現 ～世界を魅了するまち KAGOSHIMA～ |
| MISSION (ミッション) DMO KAGOSHIMAの使命 | 観光地域づくりの舵取り役として 「訪れる人の満足度・消費額」 「地域事業者の収益」「暮らす人の満足度」を 向上させます。 |
| VALUE (バリュー) 使命を達成するために DMO KAGOSHIMAの 目指す姿 | マーケティングを通じて 訪れる人へ新たな価値を創造し マネジメントを通じて 地域事業者・暮らす人へ観光の効果を拡大します。 |

[出所]鹿児島市DMO戦略(鹿児島観光コンベンション協会)

(1) DMO KAGOSHIMAにおける地域一体となった体制づくり

- DMO KAGOSHIMAは地域DMOとして、行政、商工会議所、県観光連盟、各事業者団体など多様な関係者と連携を図りながら観光地域づくりを推進しています。
- 鹿児島市DMO戦略の円滑な推進と効果・検証のため、DMOに関する経営・企画などの運営全般や施策案について協議するDMO経営企画会議を設置するとともに、同会議に具体的な施策案を検討する5つのワーキンググループを設けています。

▼DMO経営企画会議・ワーキンググループの体制



(2) 受入体制ワーキンググループにおけるこれまでの取組

- 受入体制ワーキンググループは、令和5年度から2年間、特に外国人観光客目線での受入環境の改善について協議し、下記のとおり個別の改善が図られつつあります。
- しかし、例年、当協会にて実施している観光消費額調査の結果のうち、残念だったことの一位は「交通アクセス」であり、具体的には、バス乗り場や路線、案内板が分かりづらいが上位にあります。
- ワーキンググループにおいては、この課題を継続して解決することが重要であると、7年度は特に交通サインの分かりやすさ改善に注力することとしました。

▼これまでの成果

- Googleビジネスプロフィール登録促進について、鹿児島市の事業と連携し、WG委員やアプリ「わくわく」加盟店等に働きかけ⇒191店舗がGoogleビジネスプロフィール登録に参画
- 種子島・屋久島に運航する高速船トッピー・ロケットのホームページの多言語化
- カゴシマシティビュー停留所にナンバーを追記 など

▼鹿児島市の旅行で良かったこと、残念だったこと

| 感情 | 国籍 | 順位 | 内容 | 件数 |
|-----------|-----|----|----------------|------|
| 感動、良かったこと | 日本人 | 1位 | 食事（焼酎、黒豚等） | 143件 |
| | | 2位 | 桜島 | 69件 |
| | | 3位 | 自然・景観 | 58件 |
| 感動、良かったこと | 外国人 | 1位 | 風景・自然景観 | 80件 |
| | | 2位 | 食事（黒豚、ラーメン等） | 79件 |
| | | 3位 | 人柄（新設） | 67件 |
| 残念、不満なこと | 日本人 | 1位 | 交通アクセス | 65件 |
| | | 2位 | 気候（暑い、台風） | 61件 |
| | | 3位 | 交通渋滞・道路環境 | 20件 |
| 残念、不満なこと | 外国人 | 1位 | 交通アクセス | 68件 |
| | | 2位 | 気候（暑い、台風） | 36件 |
| | | 3位 | サービス等（言葉が通じない） | 28件 |

バス乗り場や路線、案内板が分かりづらい

解決しよう！

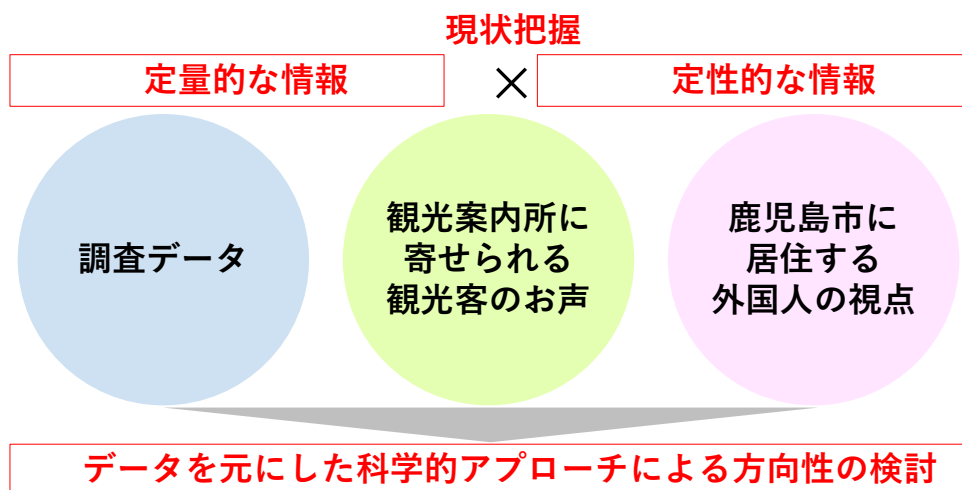
(3) 7年度の取組の方向性

- 下記の目的・取組方針にのっとり、まずは現状把握として定量・定性情報を整理し、DMOとしての科学的なアプローチを基に方向性を検討することとしました。

▼7年度の入入体制ワーキンググループの取組

| | |
|----|--|
| 目的 | ストレスフリーな交通環境の実現 |
| 取組 | 現状把握をベースに、科学的なアプローチにて今後の方向性を整理しながら、二次交通のサイン等の改善に取り組む |

▼取組における考え方



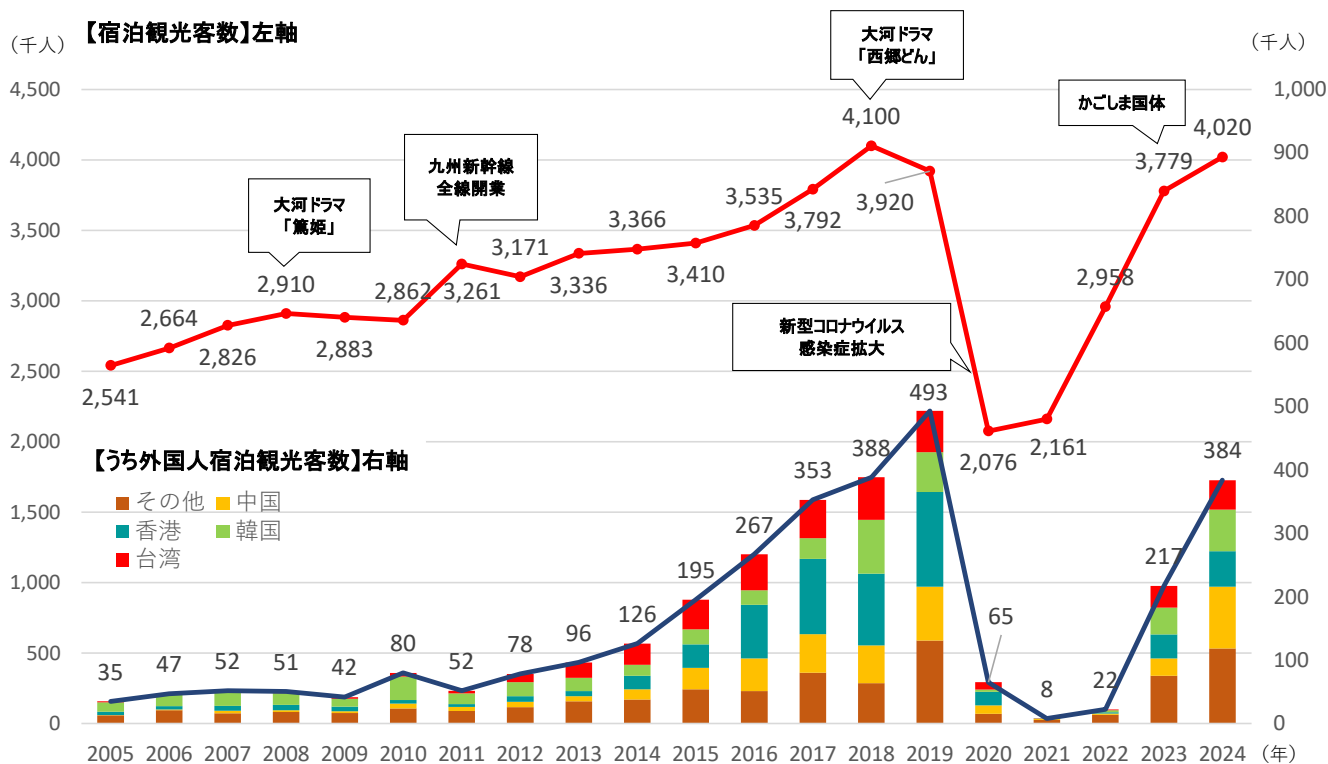
▼現状把握のための情報一覧

| | 分野 | データ | 出所 |
|-----------------|---------------------|------------------------|---|
| 定量 情報 | 観光の動向 (日本人/外国人) | 鹿児島市の宿泊観光客者数の推移 | 鹿児島市観光統計 |
| | 観光客の動向 (日本人/外国人) | 1人1泊あたりの観光消費額 | 鹿児島市観光消費額調査・マーケティング分析報告書 (対面アンケート) サンプル数: 国内 483サンプル 海外 440サンプル |
| | | 旅ナカの行動(泊数、行先、交通手段) | |
| | 観光客の動向 (日本人) | 良かったこと/残念だったこと | 鹿児島県地域観光分析ダッシュボードDOMO |
| | | 訪問地のボリューム 2地点間の移動経路 | |
| 観光サイトの アクセス数 | ページビュー数 | かごしま市観光ナビ | |
| | 人気ページランキング | | |
| 定性 情報 | 観光客の動向 | 観光客の問い合わせ件数 | 観光案内所 |
| | | 観光客の問い合わせ内容 | |
| | 外国人目線 | 在住外国人へのヒアリング | ワーキンググループ |

(1) 観光客数及び観光消費額の推移

- 鹿児島市の宿泊観光客数は、2020年及び2021年は新型コロナウイルス感染症の影響により大きく減少しましたが、その後回復傾向で推移し、2024年は同感染症流行前の水準まで回復しました。
- 外国人宿泊観光客数は、2023年に鹿児島空港の国際線定期路線(香港・韓国)が再開したことなどにより、回復傾向となっています。

▼鹿児島市宿泊観光客数の推移

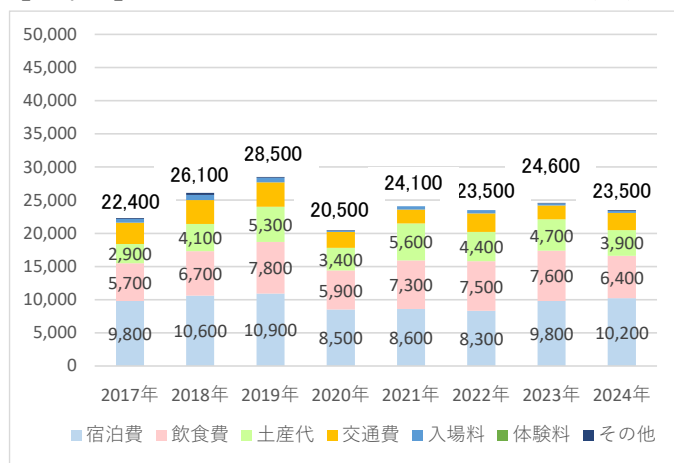


【出所】鹿児島市観光統計(鹿児島市)

▼鹿児島市宿泊観光消費額

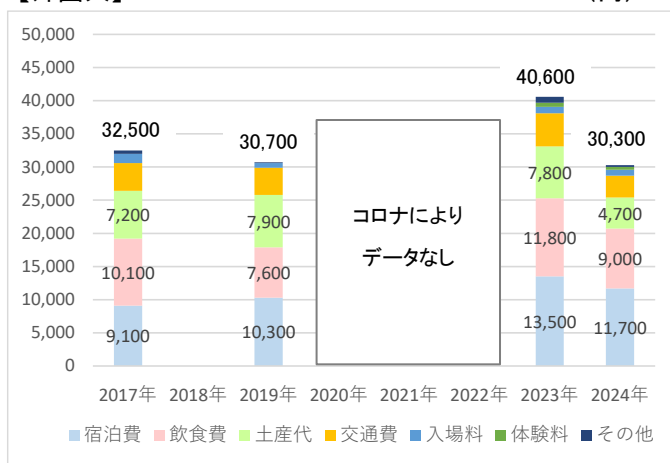
【日本人】

(円)



【外国人】

(円)



【出所】令和6年度鹿児島市観光消費額調査・マーケティング分析報告書(鹿児島観光コンベンション協会)

(2) 旅ナカの行動(主な行先・手段)

- 鹿児島市内の訪問観光地のデータから、日本人・外国人共に共通するゴールデンルートは、「桜島、天文館、城山展望台、仙巖園」です。
- 特に、外国人観光客のうち8割以上が桜島に行っていることは大きな特徴です。
- また、交通手段を見てみると、日本人はレンタカー、路面電車、タクシーの順ですが、外国人観光客のうち、50%以上が市電やバス等の公共交通を利用して市内を周遊していることが分かります。

▼鹿児島市内の訪問観光地

| 日本人 | |
|-----------|-------|
| 1位：天文館 | 45.5% |
| 2位：桜島 | 22.8% |
| 3位：城山展望台 | 12.8% |
| 4位：西郷隆盛銅像 | 11.4% |
| 5位：仙巖園 | 10.6% |

| 外国人 | |
|------------|-------|
| 1位：桜島 | 83.9% |
| 2位：仙巖園 | 58.6% |
| 3位：城山展望台 | 52.0% |
| 4位：かごしま水族館 | 30.9% |
| 5位：西郷隆盛銅像 | 15.5% |

▼鹿児島市内での交通手段

| 日本人 | |
|----------|-------|
| 1位：レンタカー | 28.2% |
| 2位：路面電車 | 21.9% |
| 3位：タクシー | 20.1% |
| 4位：自家用車 | 19.3% |
| 5位：路線バス | 18.0% |

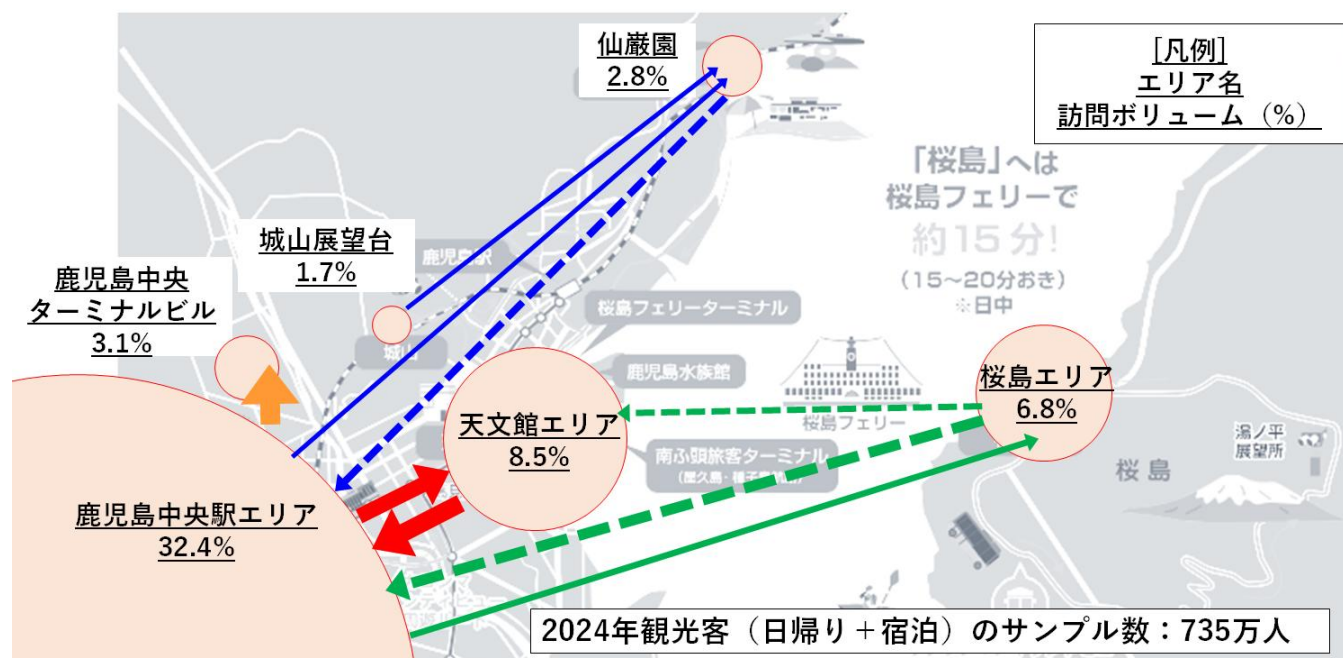
| 外国人 | |
|-----------|-------|
| 1位：桜島フェリー | 58.4% |
| 2位：路面電車 | 55.9% |
| 3位：路線バス | 53.0% |
| 4位：JR | 28.2% |
| 5位：レンタカー | 18.0% |



(3) 旅ナカの行動(主なルート)

- 人流データにて鹿児島を訪れた人の動向をしてみると、訪問地として、鹿児島中央駅エリア(ホーム、東口、西口、アミュプラザ)は圧倒的なボリュームがあります。
- その鹿児島中央駅エリアから、桜島や仙巖園などの観光地に移動していますが、交通結節点である、天文館や鹿児島中央ターミナルビル(鹿児島空港シャトルバス乗り場)への移動も多く見られます。

▼日本人の観光客の動向



[出所] 鹿児島県地域観光分析ダッシュボードDOMO

LocationMind xPop © LocationMind Inc.

▼上記の元データ概要

| | | |
|--------------|--|--|
| DOMO概要 | データ | NTTドコモ+unerryのデータ(Location Mind(株)が提供する人流データ) |
| | 来訪者数 | 同スポットに5分~10分滞在することでカウント |
| | 同日周遊 | 同一日の複数スポット来訪者について、訪問組み合わせごとに前後関係を考慮して人数を推計(例:A→B→Cの場合、A→B、A→C、B→Cでそれぞれ1カウント) |
| | 推計 | データごと、国勢調査の人口分布に合わせて、市町村別・生年代別に拡大推計 |
| 上記整理における前提条件 | 期間 | 2024年1月~12月 |
| | 旅行種別 | 日帰り+宿泊 |
| | 推定居住地 | 鹿児島県以外 |
| | 着地 | 鹿児島市 |
| | その他 | 年代、性別は「全て」に設定 |
| 備考 | ※「LocationMind xPop」データは、NTTドコモが提供するアプリケーションの利用者より、承諾を得た上で送信される携帯電話の位置情報を、NTTドコモが総体的かつ統計的に加工を行ったデータ。位置情報は最短5分毎に測位されるGPSデータ(緯度経度情報)であり、個人を特定する情報は含まれない。 | |

(4) オンラインによる情報入手状況

- 鹿児島市公式観光サイト「かごしま市観光ナビ」の閲覧状況をみると、日本人は、桜島の特集に加え、島内を周遊するための公共交通（サクラジマアイランドビュー）への関心が高いことが分かります。
- 外国人においては、桜島の特集が上位にあることは共通ですが、一日乗車券「CUTE」やカゴシマシティビュー（市街地の周遊バス）、桜島フェリー等、複数の公共交通の情報を収集していることが分かります。

▼日本人の閲覧ランキング（約423万PV/2024年11月～2025年10月）

| ページタイトル | ページビュー数 | |
|---|---------|--------------------------------|
| 1. グルメ・カフェ 【公式】鹿児島市の観光・旅行情報サイト かごしま... | 206,165 | |
| 2. 鹿児島のシンボル「桜島」の観光情報、完全攻略マニュアル！ 特集 ... | 199,454 | →鹿児島のシンボル「桜島」完全攻略マニュアル！ |
| 3. 観光スポット 【公式】鹿児島市の観光・旅行情報サイト かごしま市... | 194,049 | |
| 4. 【公式】鹿児島市の観光・旅行情報サイト かごしま市観光ナビ | 171,670 | |
| 5. 鹿児島市街地&桜島観光なら バス・電車・フェリー乗り放題の「CUTE... | 117,733 | →バス・電車・フェリー乗り放題の「CUTE」のコスパが最強！ |
| 6. 桜島周遊バス「サクラジマアイランドビュー」 交通アクセス 【公式】 ... | 107,217 | →サクラジマアイランドビューの乗り方・ルート |
| 7. おはら祭 イベント 【公式】鹿児島市の観光・旅行情報サイト かごし... | 107,069 | |
| 8. モデルコース 【公式】鹿児島市の観光・旅行情報サイト かごしま市... | 106,090 | |
| 9. 鹿児島名物「しろくま」を味わえる おすすめのお店5選 特集 【公式】 ... | 83,345 | |
| 10. 桜島循環バスで行く 超定番コース！ モデルコース 【公式】鹿児島市... | 83,106 | →サクラジマアイランドビューのモデルコース |

▼台湾人の閲覧ランキング（約25万PV/2024年11月～2025年10月）

| ページタイトル | ページビュー数 | |
|--|---------|--------------------------------|
| 1. 點燃鹿児島夏夜の萬紫千紅！ 享受九州最大等級的煙火大會 特輯 鹿児島... | 17,207 | |
| 2. 鹿児島市官方旅遊情報網 | 14,317 | |
| 3. 如果除了鹿児島市區之外，還想前往櫻島觀光，購買可不限次數搭乘巴士... | 11,581 | →バス・電車・フェリー乗り放題の「CUTE」のコスパが最強！ |
| 4. 登上鹿児島的人氣景點櫻島，近距離遊覽島上風光 特輯 鹿児島市官方旅... | 8,233 | →鹿児島のシンボル「桜島」完全攻略マニュアル！ |
| 5. 觀光 鹿児島市官方旅遊情報網 | 7,783 | |
| 6. 繞行櫻島的「櫻島觀光巴士」 交通指南 鹿児島市官方旅遊情報網 | 6,992 | →サクラジマアイランドビューの乗り方・ルート |
| 7. 櫻島渡輪 交通指南 鹿児島市官方旅遊情報網 | 6,876 | →桜島フェリーの乗り方 |
| 8. 交通指南 鹿児島市官方旅遊情報網 | 6,803 | →交通アクセスの入り口 |
| 9. 搭乘可不限次數上下車的觀光巴士「鹿児島City View」，有效率地遊覽人... | 6,600 | →乗り放題の観光バス「カゴシマシティビュー」 |
| 10. 餐廳・咖啡店 鹿児島市官方旅遊情報網 | 5,698 | →グルメ・カフェの入口 |

[出所]DMO KAGOSHIMA MARKETING REPORT (鹿児島観光コンベンション協会)

■公式サイト「かごしま市観光ナビ」の概要

[コンセプト]

- 鹿児島観光コンベンション協会が運用する鹿児島市公式観光サイト。
- 鹿児島でしか体験できないコンテンツに特化し、魅力的かつ分かりやすく発信

[実績]

- 言語
日本語、英語、韓国語、繁体字、簡体字
- 閲覧
約40万PV/月
- アクセス
県外から：約87%



■観光関係の公共交通

[バス]

- カゴシマシティビュー
…市街地の主要観光地を1時間20分でめぐる30分おきに運行
- サクラジマアイランドビュー
…桜島の主要観光地を55分間でめぐる30分おきに運行

[1日乗車券]

- CUTE(キュート)
…市営バス、市電、桜島フェリーの乗り放題チケット。1日・大人券：1,300円

(1) 観光案内所に寄せられる観光客の声

- ・ 鹿児島市内の5つの観光案内所では、6年度は約43万人の利用があり、うち外国人は約11万人と全体の4分の1を占めています。
- ・ お問合せの半数以上が公共交通に関するものであり、特に鹿児島中央駅エリアに立地する総合観光案内所と東口駅前広場観光案内所においてはバスのお問合せに日々対応しています。

[よくあるお問合せ・状況]

- ・ CUTE等のチケットを購入され、合わせて乗り場への案内をするケースが多い。
- ・ その際、公共交通機関の支払い方法を詳しく知りたいとお問合せが多い。
 …全国交通系ICカード使えるか
 支払いのタイミング(後払い・前払い)
 乗車の仕方(前乗り・後ろ乗り)
 バス停に貼ってあるお知らせ等外国語表記がないため、理解できていない方が多い。
- ・ 一定調べているが、Googleの誤表示や古いサイト情報に困って案内所にお越しになるケースが多い。
- ・ 現金を持たずに桜島へ到着し、島内で両替ができないため、結果として何も楽しめない方も多い。

[東口駅前広場観光案内所の状況]

- ・ バスターミナルの前にある東口駅前広場観光案内所では、バスのお問合せが100件以上/日あり、そのうち30件以上/日が鹿児島空港行のバス乗り場(鹿児島中央ターミナルビル)への行き方。
- ・ 具体的には、地下通路への入口の場所や、地上からどこを目指せば良いのかといったお問合せが寄せられている。

| | | | | | | | | |
|--------|--|--------|--|--------|--|-------|---|---|
| 案内所 | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="179 1189 372 1280">中央駅エリア</td> <td data-bbox="372 1189 915 1280"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合観光案内所 ・ 東口駅前広場観光案内所 ・ 観光交流センター </td> </tr> <tr> <td data-bbox="179 1280 372 1317">天文館エリア</td> <td data-bbox="372 1280 915 1317"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鹿児島市観光案内所(天文館) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="179 1317 372 1355">桜島エリア</td> <td data-bbox="372 1317 915 1355"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 桜島観光案内所 </td> </tr> </table> | 中央駅エリア | <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合観光案内所 ・ 東口駅前広場観光案内所 ・ 観光交流センター | 天文館エリア | <ul style="list-style-type: none"> ・ 鹿児島市観光案内所(天文館) | 桜島エリア | <ul style="list-style-type: none"> ・ 桜島観光案内所 | <p>[令和6年度 利用者数]</p> <p>外国人 約11万人 (26%)</p> <p>日本人 約31万人 (74%)</p> <p>合計 約43万人</p> |
| 中央駅エリア | <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合観光案内所 ・ 東口駅前広場観光案内所 ・ 観光交流センター | | | | | | | |
| 天文館エリア | <ul style="list-style-type: none"> ・ 鹿児島市観光案内所(天文館) | | | | | | | |
| 桜島エリア | <ul style="list-style-type: none"> ・ 桜島観光案内所 | | | | | | | |
| 対応内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 観光案内、パンフレットの提供 ・ チケット販売(CUTE、アイランドビューチケット、一日乗車券) ・ 手荷物預かり (東口駅前広場観光案内所及び桜島観光案内所) | | | | | | | |
| 対応言語 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 案内所スタッフは、日本語・英語・中国語・韓国で対応。 ・ 英語は全ての案内所において常時対応可能。 → JNTOカテゴリⅡ認定観光案内所 | | | | | | | |



【詳細: 鹿児島中央駅エリア】

| | 種類 | No | 課題(観光案内所から聞き取り) | 画像 |
|----|------------|----|---|----|
| バス | 空港リムジンバス | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 鹿児島中央駅→空港バス乗り場のアクセスに関するお問合せ多数。 バスターミナルの外側で空港バスを待ってしまう方もいる。 | ① |
| | バス全般 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> バスNoとバス停Noが異なる数字のため、バスNoのバス停で待ってしまう観光客が多数。 基本的に日本語表記のみ又は英語表記が小さく、外国人が理解しづらい。 | - |
| | カゴシマシティビュー | 3 | <ul style="list-style-type: none"> 黄色の代替車は車体横の電光掲示板にカタカナ表記+車体前方にカタカナ/英語表記があるのみで、シティビューなのか見分けがつかない。 | ② |
| | その他バス | 4 | <ul style="list-style-type: none"> 5・6番乗り場: 水族館行バスがどちらに停車するか分からない。 「水族館行き」に加えて「桜島フェリーターミナル行き」の表記があると分かりやすい。(令和7年10月 鹿児島市交通政策課対応済) | ③ |
| | | 5 | <ul style="list-style-type: none"> 16番乗り場: 知覧行きの外語表記なし、上部看板は指宿・知覧表記なしだが、英語表記もあると分かりやすい。(令和7年10月 鹿児島市交通政策課対応済) | ④ |
| 市電 | 電停 | 6 | <ul style="list-style-type: none"> 行先「天文館行き」が日本語表示のみであり、外国人が理解できない。 | ⑤ |



①



②



③



④

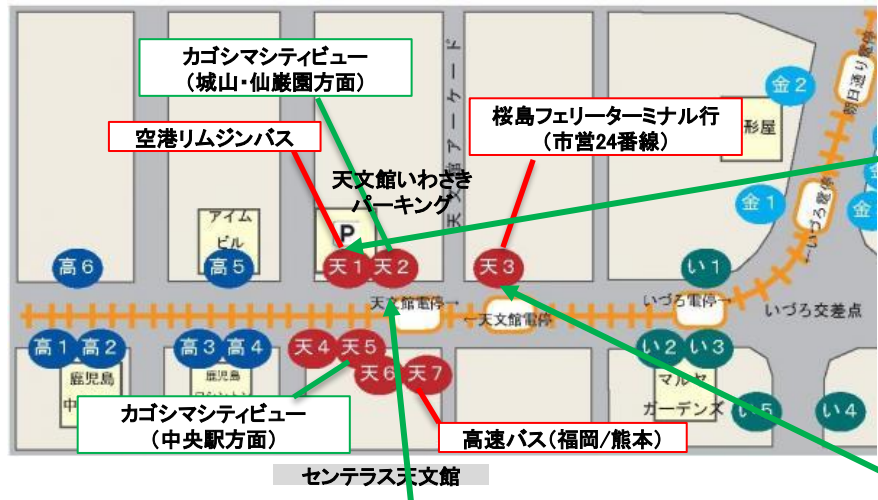


⑤



【詳細:天文館エリア】

| | | 種類 | No | 課題(観光案内所から聞き取り) | 画像 |
|----|---------------|---------------------------------------|----|---|----|
| バス | 天文館いわさきパーキング側 | 空港行バス乗り場 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 空港行きバス乗り場がセンテラス側と思うお客様が多い(バスのルートが天文館⇒鹿児島中央駅⇒空港のため)。(お問合せ:14件/日) | ① |
| | | カゴシマシティビューバス停 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> バス停が他のシティビュー専用のバス停とは異なり共同バス停のため、分かりづらい。 | ② |
| | | 天文館2番乗り場: 空港行、シティビュー、 仙巖園、吉野方面) | 3 | <ul style="list-style-type: none"> バス停に天文館②の表記がなく、観光客が探せない。 案内所では手渡し時刻表のバス停付近にある建物名を入れて渡している。 | - |
| | センテラス天文館側 | 天文館7番乗り場: 高速バス | 4 | <ul style="list-style-type: none"> 福岡・熊本行の高速バス乗り場は日本語表記のみで英語表記が無い為、外国のお客様からのお問い合わせが多い。(現状はバス停に小さな時刻表に英語で熊本福岡の表記のみ) (お問合せ:1~2件/日) | ③ |
| | 天文館ドコモ前 | 市営バス16番・24番線 鹿児島交通 (天文館3番乗り場) | 5 | <ul style="list-style-type: none"> 桜島フェリーターミナルまでのアクセスが一番案内することが多いが、バス停の「桜島フェリーターミナル」の文字が小さく、また車内でのアナウンスや車内の運賃掲示板には英語も日本語も「桜島フェリー」というワードが一度も出てこないため非常に分かりづらい。(令和7年12月 英語の車内アナウンス開始 鹿児島市交通局) | ④ |



①



④

| 路線 | バス | 水族館前 (桜島フェリー・Sakurajima Ferry) | 鹿児島駅前 | 鹿児島中央駅 | 鹿児島空港 |
|-------|----------------------------|--------------------------------|-------------------|--------|------------|
| 16 | 24 | 16-2 | 11-2 | 鹿児島駅前 | 鹿児島中央駅 |
| 6:47 | 57 | | 6 | | |
| 7:09 | 17, 36, 47, 57 | 02:06, 31, 56 | 02:06, 31, 56 | 7 | |
| 8:01 | 07, 17, 26, 27, 37, 51, 52 | 21:26, 50 | 21:26, 50 | 8 | |
| 9:12 | 16, 41, 51 | 15:31, 40, 56 | 15:31, 40, 56 | 9 | 50, 49, 49 |
| 10:07 | 11, 22, 27, 42 | 10:39 | 10:39 | 10 | 20, 19, 19 |
| 11:11 | 22, 27, 42 | 10:10, 35, 51 | 10:10, 35, 51 | 11 | |
| 12:11 | 22, 27, 42 | 10:10, 35, 53 | 10:10, 35, 53 | 12 | |
| 13:12 | 41, 51 | 12:30, 35, 55 | 12:30, 35, 55 | 13 | |
| 14:12 | 22, 41, 51 | 12:30, 35 | 12:30, 35 | 14 | |
| 15:07 | 12, 24, 41, 44 | 12:30, 35, 55 | 12:30, 35, 55 | 15 | |
| 16:09 | 12, 24, 41, 44, 54 | 12:32, 37 | 12:32, 37 | 16 | |
| 17:09 | 12, 24, 29, 45, 54 | 10:34, 40 | 10:34, 40 | 17 | |
| 18:10 | 14, 25, 26, 41, 41, 54 | 05:20, 34, 40, 55 | 05:20, 34, 40, 55 | 18 | |
| 19:09 | 11, 26, 41, 57 | 06:59 | 06:59 | 19 | |
| 20:36 | | 13:31, 56 | 13:31, 56 | 20 | |
| 21:08 | | 29 | 29 | 21 | |
| 22 | | | | 22 | |

②共同バス停 シティビュー専用バス停 ③



(2) 在住外国人と連携した現地確認

- 第2回受入体制ワーキンググループにおいて、委員が在住外国人と共に現地調査を実施。
- 鹿児島中央駅や天文館から主要観光地である桜島に公共交通で行こうとした際に、分かりやすい点や課題を確認しました。
- 移動中は、ビジュアルで示されているものが気が付きやすいことから、ピクトグラムやフットサインのニーズが高いことが分かりました。**

| | 項目 | 内容 |
|----------------|--------|---|
| 概要 | 日時 | 令和7年9月24日（水） |
| | 参加 | <ul style="list-style-type: none"> 受入体制ワーキング委員 16名 在住外国人 5名 |
| シチュエーションロールプレイ | 前提 | <ul style="list-style-type: none"> ゲスト(在住外国人)は初めてかごしまに訪れた前提で、あらかじめ設定したシチュエーションに基づき、鹿児島市の主要観光地を目指す。 日本語は理解できず、シンプルな英語は理解できる。 マップやウェブサイトを利用することもできる。 |
| | ゲストの動き | <ul style="list-style-type: none"> 観光案内所で情報を得て、公共交通機関(バスや路面電車)に乗ろうとする。 その際に、分かりやすかった点、分かりづらかった点、あったら良かったサイン・情報をシチュエーションごとに共有する。 |
| 特徴的なコメント | 良い点 | <ul style="list-style-type: none"> 支払いに利用できるキャッシュカードの画像がバス停に貼ってあり安心 |
| | 改善点 | <ul style="list-style-type: none"> 鹿児島空港バス乗り場へのフットサインやピクトグラム(飛行機とバスのイラスト)等があると分かりやすい。 |



【詳細：鹿児島中央駅エリア】

▼行程

スタート：東口観光案内所

シチュエーション①

東口観光案内所⇒公共交通で桜島に行く

①-1_バス利用

①-2_市電利用

シチュエーション②

東口観光案内所⇒空港バスターミナルに行く



▼シチュエーションごとのヒアリング内容

シチュエーション①-1: 東口観光案内所⇒桜島へ(バス停まで)

■状況



■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- ・ Sakurajimaの文字がどこにあるかと思ひ探すが、地上看板にはなく、上にある案内の「桜島フェリーターミナル/Sakurajima Ferry Terminal」に気が付くのに少し時間がかかった。
- ・ 16番線・24番線のバスに乗るために、6番・5番バス停の間で待つということが覚えられない。
- ・ 日本語がわからないと時刻表は読めない。(平日、土日祝は日本語のみ)

10

シチュエーション①-2: 東口観光案内所⇒桜島へ(電停まで)

■状況



■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- ・ 案内所近くの市電乗り場へのサイン(左に曲がる)が小さ過ぎて分からない。
- ・ 市電の料金の案内板に中国語があると良い。
- ・ 市電の進行方向が分からない。行き先が鹿児島駅前だけでは桜島フェリーターミナルに行くのが分かりにくい。
- ・ 案内所でステーションサイドから乗車と聞いたが、色々案内を聞いて忘れてしまい、どちらの電停から乗るべきか分からなくなった。
- ・ サインがグレーだったのでわかりにくい。2系統と同じ赤色がいいのでは?
- ・ 大きいサインが日本語のみでは分かりにくい。
- ・ 運行系統が2つあることは教えてもらって気がついた。自分では気が付かなかった

11

シチュエーション②: 鹿児島中央駅⇒空港バスターミナルへ

■状況



13

シチュエーション②: 鹿児島中央駅⇒空港バスターミナルへ

■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- ・ 案内所で説明を受けていなかったら地下エスカレーターに入る場所は分からない。
- ・ 地下通路のサインが日本語しかないのだから(英語・中国語・韓国語もあるが)小さすぎて全く見えない
- ・ バスのピクトグラムだけでは空港バスなのかわからない。飛行機マークがあれば良いのでは?
- ・ フォトサインがあると分かりやすい。韓国では高速道路にもフォトサインがある
- ・ ターミナルがある1Fに行こうとするが、バス地下(屋台村)で方向が分からなくなり、どのように行けばいいかわからず、しばらく看板を探した。
- ・ エスカレーターで1階に上がって案内板を探して再確認してターミナルに入ったが、エスカレーターを登ってすぐに案内が必要、不安になる。
- ・ バスチケットの売り場までのフォトサインが日本語のみで分からない。
- ・ ターミナルではタッチ決済ができる旨の案内板が必要。チケットを買わなくても乗れることが分かる。
- ・ 空港バスに乗る際の先着順が日本語しかないのわからない。(予約制の場合もあるため重要な情報)
- ・ 空港バス時刻表の位置はわからなかった。
- ・ 案内所で説明された「東21番乗り場」は全く意識せずに行き方を探っていた。
- ・ エスカレーターに乗るときは上に、降りてからは下に案内があったほうがいい。どちらかといえば上。視線の先があったほうが目に付く。
- ・ サインが高すぎると目に入らない可能性がある。

27

【詳細:天文館エリア】

▼行程

スタート:天文館観光案内所

シチュエーション①

天文館観光案内所⇒空港バス停に行く

シチュエーション②

カゴシマシティビューに乗車しようとする

シチュエーション③

バスでフェリーターミナルに行こうとする

シチュエーション④

市電で天文館電停⇒鹿児島中央駅



▼シチュエーションごとのヒアリング内容

シチュエーション①: 天文館観光案内所⇒空港行きシャトルバス停 天文館いわさきパーキング側

■状況

空港バス停 (英語あり)

■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- airport bus stopの表記がある(丸くて青い停留所看板)が、飛行機のピクトグラムがあるとなお良い。
- チケット売り場も見つけられる。

シチュエーション①: 天文館観光案内所⇒空港行きシャトルバス停 天文館いわさきパーキング側

■状況

■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- かなり分かりやすい。
- 時間や料金が英語で書いてあるので、理解可能。
- 赤い文字は重要だろうが日本語のみで分からないのが残念。
- クレジット決済がロゴなので分かりやすい。
- ルートは英語がないから分かりにくい。
- もう少し英語があると助かる。
- 24時間表記は問題なし。

シチュエーション②:カゴシマシティビューバス停 天文館いわさきパーキング側

■状況

■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- 写真が多いからより分かりやすい。
- どこでシティビューのチケットが買えるか分からない。空港バスのチケット売り場に行きそう。
- ルートに城山と書いてあるけど城山展望台の表示があった方がよい。
- 時刻表やルートはもっと大きくした方がよい。
- カゴシマシティビュー(青色)の記載が上にあるため、下ポスターの日本語はなくてもいいのでは。
- 英語の文字が小さすぎて高齢者は読みにくいと思う。

シチュエーション③: 桜島フェリーターミナル行バス停(ドコモ前) 天文館いわさきパーキング側

■状況

■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- ③と書いたのりば(時刻表)は3つ並んだ時刻表を一つずつ確認して見つけた。
- sakurajima ferry行きというのわかるが、平日や土日祝が日本語のみで、案内所でもらった英語の時刻表と照らし合わせないとわからない。
- 桜島とフェリーの絵があればわかりやすい。
- 表記はSakurajimaのみでもわかる。

シチュエーション④: 天文館電停から乗車・鹿児島中央駅方面へ 天文館いわさきパーキング側

■状況

■ゲストのコメント、気が付いたことなど

- どちら側の電停が中央駅方面に行く市電が到着するのかわからず、かつ2系統あり、停留所上の"via kagoshima chuo station"の文字も気づきにくい。
- 市電のシステムや中のサインは分かりやすかった。

(1) 提案の方向性

これまで把握した定量情報及び定性情報を踏まえ、取組の方向性及び取組(案)を下記のように整理します。

▼優先順位が高い取組(案)

- 電停やバス停の行先に観光地名・英語を追記(例:桜島フェリーターミナル行き、天文館行き)
- カゴシマシティビューの代替車(黄色)を分かりやすく表示
- 鹿児島中央駅から空港バス停までの動線が分かるフットサインの設置
- 天文館共同バス停のナンバーを分かりやすく

▼定量情報及び定性情報を基にした、方向性及び取組(案)のイメージ

[定量情報]

- ・観光消費額調査
- ・観光ナビアクセス情報
- ・鹿児島県地域観光分析ダッシュボードDOMO
- ・観光客のお問合せ件数(於:観光案内所)

[定性情報]

- ・観光客のお問合せ内容(於:観光案内所)
- ・在住外国人へのヒアリング

観光客の利用のボリュームが大きいエリア、交通手段

具体的な改善(案)

取組の方向性

| | 概要 | | | 取組の方向性 | |
|--|---------------|--------------------------|----------|------------------------------------|----------------------|
| | 発地 | 行先 | 交通手段 | ハード | ソフト |
| | 鹿児島中央駅 天文館 | 桜島、仙巖園 指宿、知覧 鹿児島空港 | バス 市電 | 観光地名での表記(英語表記) ピクトグラム フットサイン | より具体的な情報(画像・動画)を広く発信 |

取組(案)

| | 概要 | | | 取組(案) ※網掛けは対応済 | |
|---------------|-------------------|-----------|------------------|------------------------------|--|
| | 発地 | 行先 | 交通手段 | ハード | ソフト |
| 鹿児島中央駅エリア | 鹿児島中央駅東口 バス乗り場 | 桜島 | バス | バス停のサイン 5番・6番乗り場 →簡易対応 | 観光ナビの特集公開 (画像、ショート動画) ショート動画のSNS投稿 |
| | | 仙巖園 | バス カゴシマシティビュー | バス停のサイン シティビュー車体 | 観光ナビでの発信 |
| | | 指宿、知覧 | バス | バス停のサイン 16番乗り場 →簡易対応 | 観光ナビで モデルコース紹介 |
| | | 空港バスターミナル | 徒歩 | フットサイン | 観光ナビの特集公開 (画像、ショート動画) ショート動画のSNS投稿 |
| 電停 鹿児島中央駅前 | 桜島 天文館 | 市電 | 電停の行先サイン | | |
| 天文館エリア | 天文館共同バス停②③ | 桜島 | バス | バス停のサイン ※ナンバー等 | 観光ナビでの発信 |
| | 空港バス停 | 鹿児島空港 | リムジンバス | バス停 | |

(2) ロードマップ

- 7年度の取組を踏まえ、エリア全体の視点や予算措置が必要な取組は、継続して8年度に関係事業者に働きかけを行います。
- その中で、必要な情報や連携などについて関係事業者と調整しながら、ワーキンググループにおいても対応を進めます。

7年度

- ①現状把握及び関係事業者と共有**
→優先順位が高い箇所についての改善
…ハード面: サインの簡易的な改善
ソフト面: 観光ナビでの情報発信
- ②今後の取組(案)の優先順位付け**
→関係事業者と共有

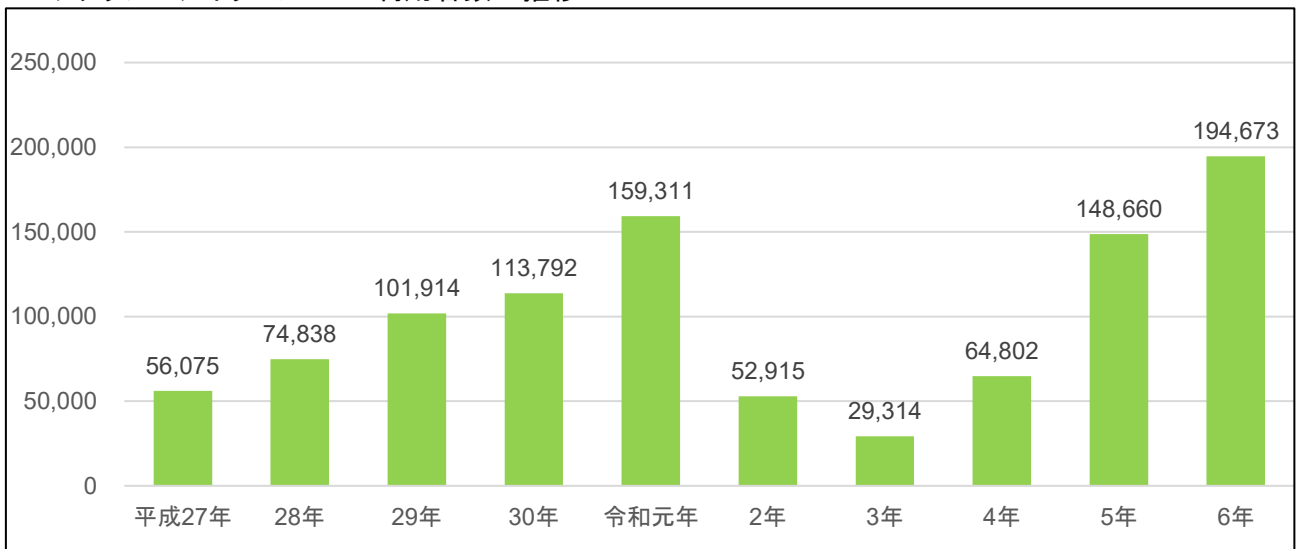
8年度～

- ①ハード面: エリア全体での改善の検討**
→鹿児島中央駅や天文館等の優先エリアについて関係事業者に働きかけ
- ②ソフト面: 継続して協会にて推進**
→観光ナビやSNSによる情報発信
- ③その他の主要観光地現状把握(桜島等)**

[参考] サクラジマアイランドビューの状況

- サクラジマアイランドビューの利用者数が増加しており、需要に合わせて追加便を出すなど対応しているものの、特にクルーズ船の寄港時は積み残しや車内混雑が発生している。

▼サクラジマアイランドビュー利用者数の推移



[出所]鹿児島市観光統計

▼サクラジマアイランドビュー



▼乗車を待つ列



▼車内



【参考：7年度の改善（ハード）】

- アクセスが多い観光地名及び英語表記を簡易的に追加しました。（鹿児島市交通政策課対応）

▼東5・6番バス停（桜島フェリーターミナル行き）



▼東16番バス停（指宿・知覧行き）



- 鹿児島中央駅から桜島フェリーターミナルに行く際に利用する「16番線及び24番線のバス」に関し、車内の英語アナウンスを追加し、水族館前バス停が桜島フェリーターミナルの最寄りバス停であることが分かりやすくなりました。（鹿児島市交通局対応）



従来

…次は、終点 水族館前・桜島棧橋で
ございます。





追加

… The next stop is Suizokukanmae,
Kagoshima City Aquarium and
Sakurajima Ferry Terminal,
our final destination.

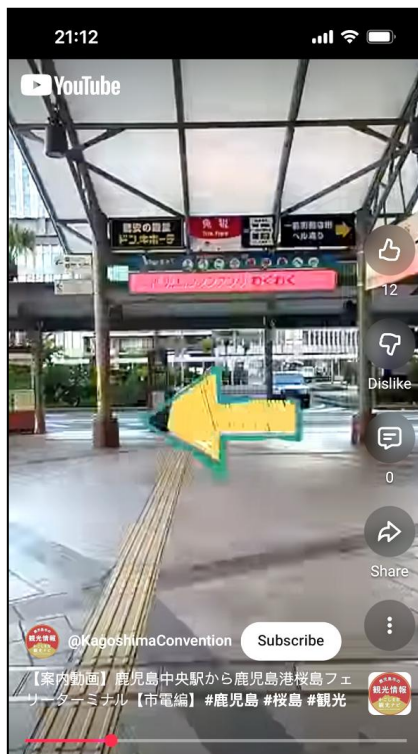
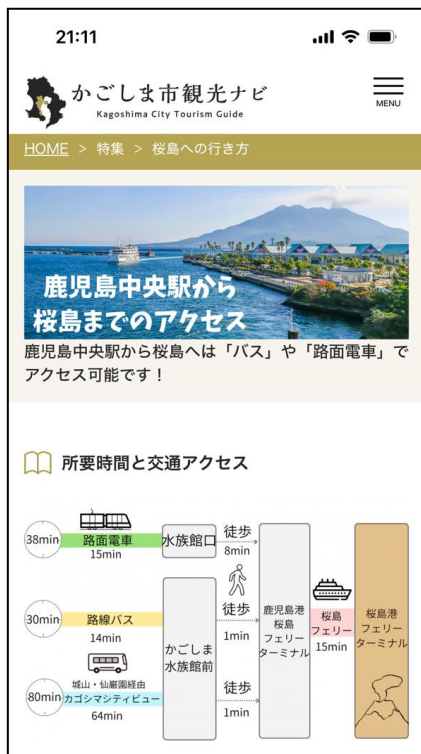
【参考：7年度の改善（ソフト）】

- DMO KAGOSHIMAが運用する「鹿児島市公式観光サイト かがしま市観光ナビ」やSNSに、アクセスに関する具体的な情報を掲載。鹿児島中央駅から空港バスターミナルへの行き方の閲覧数が伸びています。
- また、これらのページにアクセスしやすいよう、観光案内所の壁に該当ページのQRコードを添付しました。

▼情報発信一覧

| 媒体 | 内容 | 成果(令和8年1月末時点) |
|-----------------|--|---|
| | 鹿児島中央駅から桜島へのアクセス  | 約3,000 PV (10/1～) ※閲覧時間は1分14秒と長く、バスや市電などの比較検討をされている可能性あり |
| 観光ナビの特集/モデルコース | 鹿児島中央駅から鹿児島空港までのアクセス  | 約10,000 PV (10/1～) ※日曜日や連休最終日に150PV以上/日を記録。利用当日に検索しているとみられる。 |
| | 路線バスで行く知覧特攻平和会館と武家屋敷庭園  | 約5,000 PV (10/1～) ※閲覧時間は52秒と長く、しっかりと見られている可能性あり |
| YouTube | 鹿児島中央駅→桜島への行き方(バス及び市電バージョン) 鹿児島中央駅→空港バスターミナルへの行き方(地上及び地下通路バージョン) | 約10,000回閲覧(10/22～、4本の動画合計) ※最も閲覧が多い動画は「鹿児島中央駅→バスターミナル(地上バージョン)、3,587回閲覧」 |
| Instagram(reel) | 鹿児島中央駅→桜島への行き方(バス)  鹿児島中央駅→空港バスターミナルへの行き方(地上及び地下通路バージョン) | 約19,000回再生(11/4～) ※最も再生回数が多い動画は「鹿児島中央駅→桜島フェリーターミナル(市電バージョン)、5,198回閲覧」 |

▼かがしま市観光ナビの特集ページ及びショート動画



▼観光案内所へのQRコード添付



| 項目 | 内容 | | | | | |
|------------|--|----------------|--|---------------|---------|--------|
| 趣旨 | 交通機関に係る案内表示(交通機関の行先表示・停留所表示など)の分かりやすさの改善促進に向けて、官民連携した取組を推進する | | | | | |
| 委員 ※敬称略 | No | 役割 | 団体名・企業名 | 役職 | 氏名 | |
| | 1 | 座長 | 鹿児島市ホテル旅館組合 | 専務理事 | 崎元 秀紀 | |
| | 2 | 副座長 | 鹿児島商工会議所 | 議員 | 岩崎 貴光 | |
| | 3 | 副座長 | 株式会社山形屋 | 営業推進部長 | 大迫 康博 | |
| | 4 | 委員 | 鹿児島交通(株) | 代表取締役副社長 | 西村 将男 | |
| | 5 | | 南国交通(株) | 自動車事業部業務部長 | 上川 博文 | |
| | 6 | | 鹿児島市タクシー協会 | 事務局長 | 中友 潔 | |
| | 7 | | (有)アイエス通訳システムズ | 代表取締役 | 山崎 美智子 | |
| | 8 | | 株式会社南日本新聞社 | 経営企画局企画経理部副部長 | 春山 秀武 | |
| | 9 | | 鹿児島市 | 観光戦略推進課専門員 | 岩川 和博 | |
| | 10 | | オブザーバー | 鹿児島市 | 観光振興課主幹 | 溝端 智人 |
| | 11 | | | | 交通政策課主任 | 暁 俊也 |
| | 12 | | | 鹿児島市交通局 | 経営課営業係長 | 財津 勝広 |
| | 13 | 電車事業課主幹 | | | 宮谷 忍 | |
| | 14 | バス事業課管理係長 | | | 段下 貴光 | |
| | 15 | 鹿児島市船舶局 | | | 営業課営業係長 | 新福 太一郎 |
| 16 | 鹿児島観光コンベンション協会 | 観光案内所所長 | 町田 典子 | | | |
| 開催状況 | 時期 | 回 | 内容 | | | |
| | 令和7年7月28日 | 第1回ワーキンググループ | ・基本的な考え方及びスケジュールの整理 | | | |
| | 令和7年9月2日 | スピンオフワーキンググループ | ・観光案内所から情報収集・意見交換 | | | |
| | 令和7年9月24日 | 第2回ワーキンググループ | ・1部:フィールドワーク with 在住外国人 ・2部:優先課題や改善イメージについて協議 | | | |
| | 令和7年12月19日 | 第3回ワーキンググループ | ・課題や改善箇所の優先順位整理 | | | |