

奄美市世界自然遺産活用プラットフォーム令和6年度公民連携会議【第1回】 会議録

●日時：令和6年8月6日(火)13:30～16:30

●場所：奄美市役所8階第2委員会室

①委嘱状交付

②市長挨拶 を経て、



よろしく
お願いします!!

ベスト

最高の布陣でスタート!!



③自己紹介



④座長選任



馬場先生
よろしくお願いします!

●令和6年度 コアメンバー!! (敬称略)

- ・奄美市商工観光情報部長・麻井 庄二
- ・奄美市議会議員・朝木 一仁
- ・(株)マングローブパーク公社事業課長・川内 正貴
- ・世界自然遺産推進共同体・倉橋 理絵子
(日本航空(株)鹿児島支店奄美営業所所属)
- ・奄美大島エコツアーガイド連絡協議会・中岡 省吾
- ・奄美市市民環境部長・信島 賢誌
- ・鹿児島大学 法文学部講師・馬場 武
- ・鹿児島県観光立県推進会議委員・久留 ひろみ
- ・環境省奄美群島国立公園管理事務所
国立公園調整官・広野 行男
- ・奄美大島商工会議所副会頭・恵 枝美
- ・鹿児島県大島支庁奄美群島振興開発総括監兼
総務企画部長兼地域企業振興監・廻 秀仁
- ・一般社団法人奄美群島観光物産協会
統括リーダー・山下 久美子
- ・OVA English Room 地域通訳案内士・嘉川 優子
- ・奄美市住用町嘱託員会会長・山田 紘一

⑤事務局説明(骨子)

●協議テーマ

「世界自然遺産を目的とした来訪者の満足度向上」をテーマに、世界自然遺産の保全と活用の観点から、奄美観光の高付加価値化により観光客の満足度を高める取組を考えよう!

●スケジュール

8月6日：奄美観光の現状とありたい姿を話し合おう!
10月30日：前回の意見を踏まえて深掘りしてみよう!
2月26日：奄美市への提言案をみんなで確認しよう!

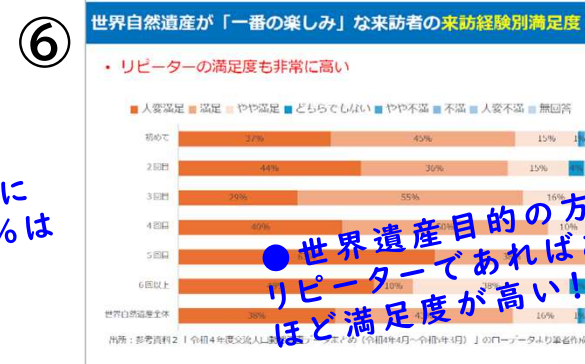
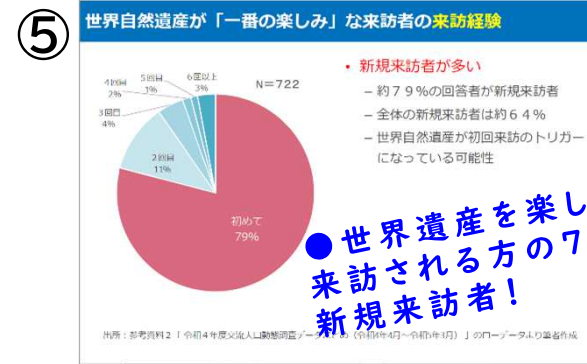
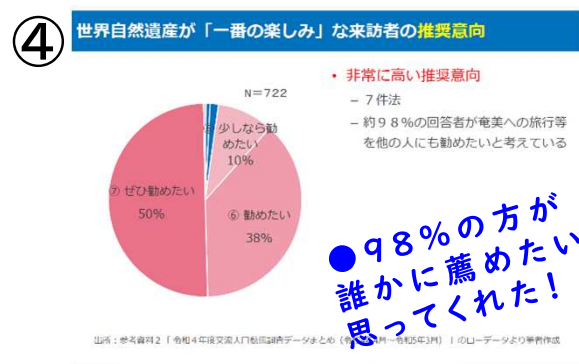
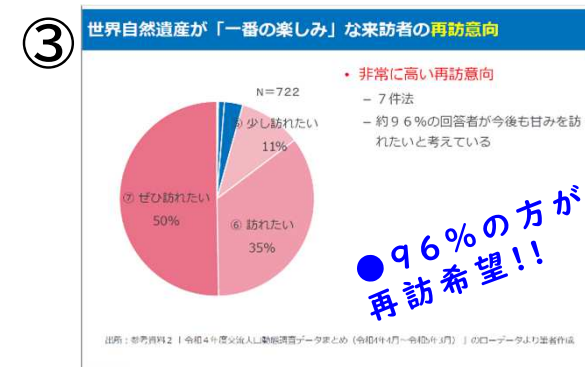
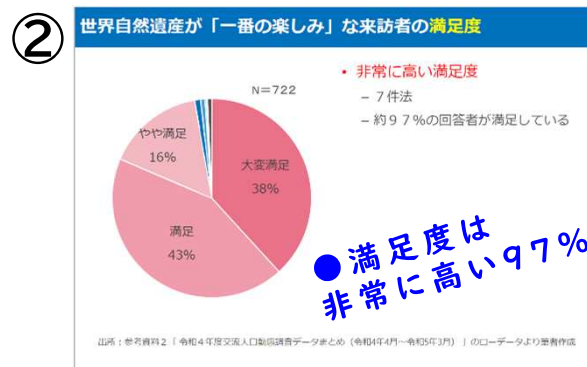
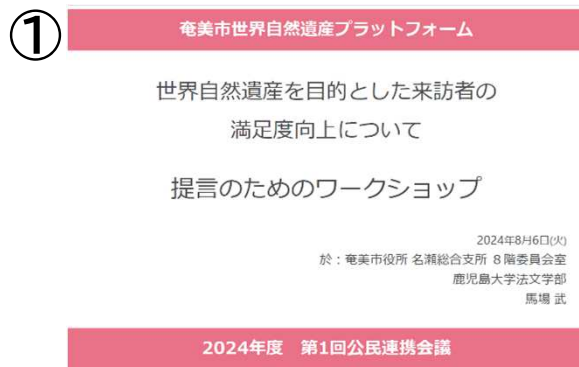
●アドバイザー

奄美市政策アドバイザー
(大正大学 地域構想研究所准教授)
岩浅 有記 先生



奄美市世界自然遺産活用プラットフォーム令和6年度公民連携会議【第1回】 会議録

●ワークショップの前に馬場先生がデータを用いてご説明してくれました！



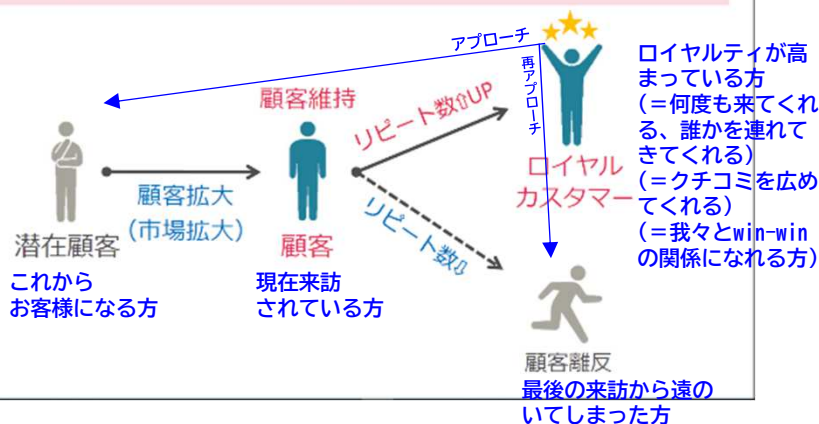
●とても高い満足度のデータ結果が出ていますね。あーよかった、改善の余地なし!…とはならないですよ。実際に現場で活躍している方やマネジメントに携わる方々は「現場の肌感覚と違う」「もっと良くしていける」「もっと愛着を持ってもらえると感じているのでは？」

Next→→

一括りに「来訪者」と言っても違いがある！

⑨ 来訪者のステータスと満足度・ロイヤルティ（再訪意向・推奨意向）

- ・高満足度：既存顧客の維持
- ・高顧客ロイヤルティ（愛着や関与・継続利用）：ロイヤルカスタマー化
- 参考）顧客エンゲージメント：顧客の貢献行動（クチコミや新規顧客紹介など）



ロイヤルティ（＝再訪意向・推奨意向）の高まり
↓
貢献行動（伝えたい、広めたい、連れていきたい）
↓
【今後の可能性】ツーリズムの価値共創による高クリエイション化

“満足度の向上”の概念の中にある
「ロイヤルティの向上」
という考え方も意識してみよう！

フレームワーク開始！

ワークショップのフレームワーク | ありたい姿（私もあなたも幸福な状態）
を実現するための問題解決思考



- ① ありたい姿（理想）を明確にする＝現状把握のための分析をする
- ② ありたい姿と現状とのギャップを分析して解くべき問題を発見
- ③ その問題の根本原因を特定
- ④ 根本原因を解消して、現状からありたい姿に進むための解決策を創り出す

“ありたい姿”の考え方を統一
誰もが訪れたくなる島、
いつまでも暮らしたい島

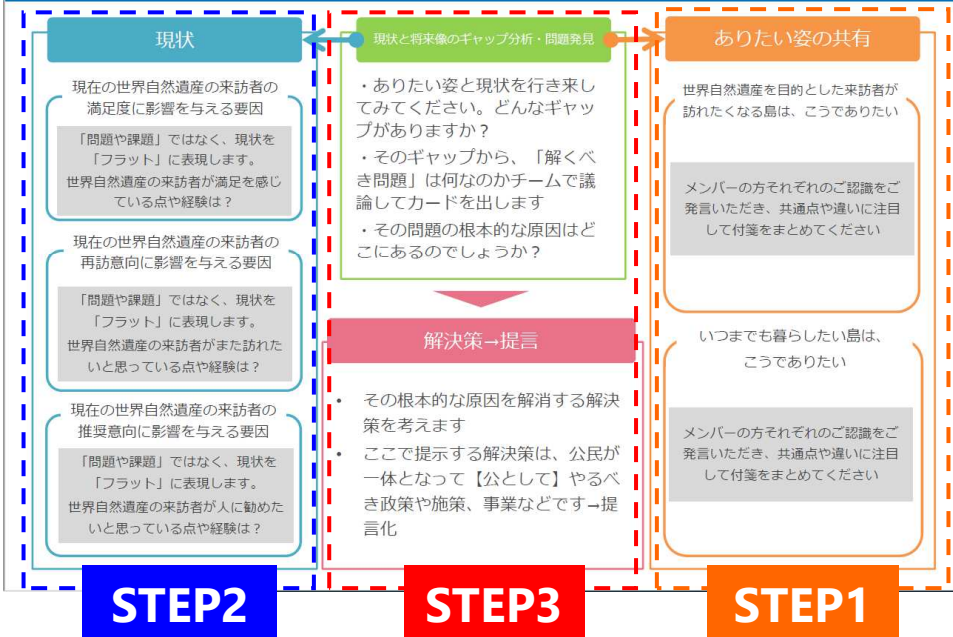
(奄美大島中長期観光戦略2022-2026)
(一般社団法人あまみ大島観光物産連盟作成)

Let's start   

奄美市世界自然遺産活用プラットフォーム令和6年度公民連携会議【第1回】 会議録

⑫

WSのアウトプット



STEP1

将来

「誰もが訪れたい島は●●でありたい」
「いつまでも暮らしたい島は●●でありたい」
(個人の自由な意見出し)

対話を通して“ありたい姿”の意見交換

“ありたい姿” “ビジョン” の共有

メタ的
抽象度高め
↓
対話
↓
具体化

STEP2

現状

※注意：仕事ができる人あるある※
“現状について”というお題があると「課題」についてスラスラと語れてしまう！
→なるべくフラットに現状を表現することを心掛けて！

対話を通して“現状の要因”を意見交換

【満足度・再訪意向・推奨意向】
に影響を与える要因を整理

STEP3

分析

思いを行ったり来たりさせて
ギャップを抽出

「解くべき問題」
は何なのか？

※解くべき問題が“ない”場合は
ありたい姿・ビジョンのレベルを上げる。

STEP1

ありたい姿・
ビジョン
※来訪者に実現
してあげたいこと

STEP2

満足度等に
与える要因
※来訪者が感じる
ありのままの姿



みんなの意見を結集して、
「解くべき問題」に辿り着いたかな？



先生からヒントをいただきながら、
ポジティブに話し合いが進行！



奄美市世界自然遺産活用プラットフォーム令和6年度公民連携会議【第1回】 会議録

C班

【ありたい姿】人との繋がり、老若男女の交流

訪れたくなる：生活と文化

いつまでも暮らしたい：多世代の共創…相互作用によって新しい価値創造

【現状】季節毎に異なる楽しみ方、LCCや直行便など良好なアクセス

【ギャップ分析】課題は交通アクセスの悪さと多言語非対応。通訳案内士を増やすための英語学習環境整備。運転手不足解消に自動運転導入に期待。

→来島者が直接環境保全に関わることで満足度を向上させる。



B班

A班

【ありたい姿】島ならではの人の良さや人とのつながり、島の文化

訪れたくなる：人

いつまでも暮らしたい：人との繋がりや文化

【現状】希少生物に会える、人が優しい、食べ物がおいしい

【ギャップ分析】

課題はガイドの質や交通の不便さ。全員が島のコンシェルジュになれるよう民度の向上が必要。島の成り立ち等の学び(学びの機会を行政が提供できるのでは?)。人と自然をつなぐストーリーあるいはキーパーソンが必要。

B班

【ありたい姿】安全で安心な観光、旅前の情報提供

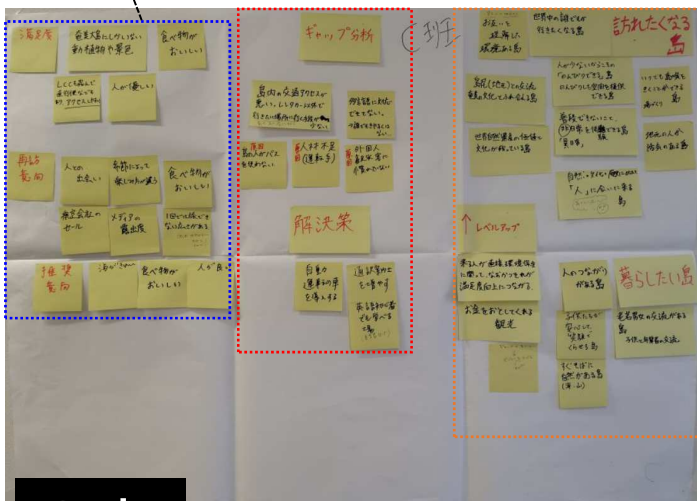
訪れたくなる：デザイン(体系的、パッケージ的なもの)

【現状】海がきれいな、何も無いのがよい、自然遺産

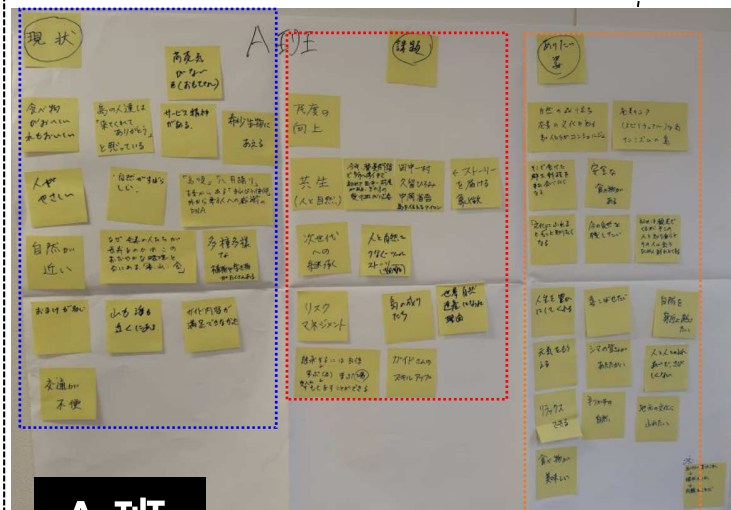
【ギャップ分析】

課題は窓口の多さ(旅前の情報収集で混乱をきたす)や受入側の体制づくり。コンシェルジュ機能を果たす役割が仕事として成立していない。総合窓口の設置やコンシェルジュの育成が必要。

【その他】アマミノクロウサギ空港へ名前を変えてみては!



C班



A班

座長・馬場先生コメント：

ワークショップを円滑に進めていただきありがとうございました。

今回のフレームワークで考えたかったことは、コアメンバーの皆様お一人お一人の頭の中で常日頃考えている「課題」「現状」「問題の原因」について、アウトプットしていただくことでした。これらは皆さんの頭の中ではすでにきちんと整理され、明確な答えをお持ちのことだと思いますが、この会議体では“個人の頭の中でできた考えをパブリックの施策展開へ”という最終目標があります。そこをゴールとして、引き続き取り組んでいきましょう。

今回は、世界自然遺産を起点としながらも、人・文化・営み・ストーリーなどのあらゆる資源や価値、共同体（生活）へと動的なダイナミクスを抱えていることにまで広がりを見せました。

次回（第2回）では同様のフレームワークにメンバーを変えて取り組んでみる予定です！今回を経ての次回、どのような変化があるのかとっても楽しみです。

コアメンバーの皆さんからの意見で大いに広がりを見せた今回から、どのように世界自然遺産の高付加価値化や満足度向上へ収束するのでしょうか！？乞うご期待！！



次回だか、
よろしく
お願いしんじょー～！！

Copyright (C) Amami City All Rights Reserved.