

平成 29 年 11 月

日本版 DMO 候補法人 御中

公益社団法人日本観光振興協会

観光庁主催「DMO を担う人材育成研修」のご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、当協会は、今年度観光庁事業として「DMO を担う人材育成プログラム策定・研修事業」を受託しております。本事業は、DMO の中核的な人材を育成するための研修プログラムを開発し研修をおこなうものですが、このたび事業の一環として、11 月 28 日～30 日の三日間、東京において、DMO を担う人材育成研修（基礎プログラム編）を行うこととなりました。研修は 9 時 30 分～17 時の実施予定で、座学及びテーマに基づいたワークショップの実施を予定しております。

つきましては、業務ご多忙の時期かと存じますが、皆様にご参加いただけますようご案内申し上げます。ご参加にあたっては、以下に示す参加申込用 URL より、お申込をお願いいたします。

敬具

1. 研修日程・テーマ

11 月 28 日（火）9:30～17:00 「効果的なプロモーション」

講師：鶴本 浩司 氏 （株）マーケティング・ボイス 代表取締役

11 月 29 日（水）9:30～17:00 「財源確保（目的税先進事例）」

講師：梅川 智也 氏 （公財）日本交通公社 理事／観光政策研究部長

11 月 30 日（木）9:30～17:00 「顧客管理（顧客満足・リピーター対策）」

講師：山下 真輝 氏 （株）ジェイティービー 国内事業本部法人事業部
観光立国推進担当マネージャー

2. 会場（各日とも）

日本観光振興協会会議室 6 階（スタンダード会議室から変更となりました）

（東京都港区虎ノ門 3-1-1 虎ノ門 3 丁目ビルディング 6 階）

3. 参加申込 URL

<https://formcreator.jp/answer.php?key=prudkg5oEVXM%2BXhT9eRrOg%3D%3D>

申込期間：平成 29 年 10 月 20 日（金）～11 月 22 日

4. 参加要件

本研修は、地方創生カレッジ（地方創生の事業展開に必要な実践的知識を e ラーニング講座で提供する取組）を事前に受講していただくことを前提としております。受講料は無料となっておりますので、研修会実施までに「観光・DMO」分野の講座をご視聴ください。

<https://chihousousei-college.jp/>

5. その他

- ・1日単位でご参加が可能です。
- ・定員は各日とも50名です。

(定員50名を超えるお申込があった場合は、各DMOにつき参加者1名としていただく等の調整をさせていただきます。)

- ・参加費は無料です。

6. お問い合わせ先

<事業実施機関> 公益社団法人日本観光振興協会 DMO 推進室 担当：岩本、小澤

TEL：03-6435-8336 FAX:03-6435-6921

E-mail：kokunai@nihon-kankou.or.jp

7. 研修プログラム案

(プログラム内容は変更となる場合がございますのでご了承下さい。)

11月28日(火)

1. 研修プログラム 効果的なプロモーション

講師：鶴本 浩司 氏 (株) マーケティング・ボイス 代表取締役

ねらい：ウェブサイトなどインターネットを使ったプロモーション手法を学習し、自地域のオンラインでのプロモーション活動に活かせる知識を身につける。

9:30 基礎編

基本的知識のふりかえり

10:15 実践編1

基礎編を深化させてプロモーション理論の学習

11:45 実践編2 (グループワーク)

学習した内容をふまえ、自地域でどのような活動ができるかを考察、議論

12:15 昼食

13:00 実践編3 (グループワーク)

事例を見てさらに考察、議論を深める

15:30 プレゼンテーション

グループごとの発表、参加者によるコメント・評価を実施

16:30 講評

17:00 終了

11月29日(水)

2. 研修プログラム 財源確保 (目的税先進事例)

講師：梅川 智也 氏 (公財) 日本交通公社 理事/観光政策研究部長

ねらい：自らの地域における観光推進組織の財源の現状を把握し、また内外の独自財源確保の取り組みを理解した上で、独自財源の確保に向けた課題を整理する。

- 9:30 基礎編
観光推進組織の現状と課題、参加者の課題意識の共有 など
- 10:15 実践編 1
観光財源に関する基礎的知識を学ぶ
- 11:45 実践編 2
先進地域事例報告（北海道釧路市阿寒湖温泉における入湯税嵩上げの取り組み）
- 12:15 昼食
- 13:00 実践編 3（グループワーク）
参加 DMO をいくつかのタイプに分類し、タイプごとにグループを編成、以下の検討テーマについて議論し合う実践的な学習
- ・自らの観光推進組織の財源の現状
 - ・自らの観光地域で導入可能性の高い独自財源とは
 - ・導入にあたっての課題と展望
- 15:30 プレゼンテーション
- 16:30 講評
- 17:00 終了

11月30日（木）

3. 研修プログラム：顧客管理（顧客満足・リピーター対策）

講師：山下 真輝 氏（株）ジェイティービー 国内事業本部法人事業部
観光立国推進担当マネージャー

ねらい：観光地における顧客管理の概念をはじめ、顧客管理の現状や基礎知識を習得する。また、これからの観光地顧客管理において必要とされることを解説するとともに、一度地域に来訪した観光客を定量的に測る知識の習得を目的とする。

- 9:30 オリエンテーション
- 9:45 基礎編 1
観光地マーケティングにおける顧客管理の考え方
- 11:45 昼食
- 13:00 基礎編 2
CRM（顧客関係管理）から CEM（顧客経験価値/エンゲージメント（※）管理）
CEM におけるマーケティングプログラムの考え方
- （※）エンゲージメント…広告などの各種マーケティング活動において、顧客の興味や注意を引きつけ、企業と顧客の結びつきを強めること
- 14:30 個人ワーク/グループワーク
自地域における CEM 活動の整理
グループ内共有と今後の取組むべき手法の検討
発表
- 16:50 講評（質疑応答を含む）
- 17:00 終了