

## 都道府県・市町村等を中心とした DMO 形成に対する支援事業 支援先の決定

公益社団法人日本観光振興協会（本部：東京都港区 会長 山西 健一郎）は各地域で DMO（Destination Marketing/Management Organization）の形成が進む中、各地域が行う特に先進的かつ他の地域の模範となり、DMO 形成をより促進する事業の支援を平成 30 年度事業として実施することとなりました。

平成 30 年 3 月 19 日～4 月 25 日までの公募の結果、全国から 23 団体（都道府県 9 団体・市町村等 14 団体）の応募があり、審査の結果、下記 4 団体を支援することが決定しました。各団体の概要は別紙をご参照下さい。

### 記

1. 都道府県レベルの DMO 等を対象とした支援事業
  - (1) 公益社団法人 新潟県観光協会  
「DMO 等広域支援事業（SAKURA QUALITY の導入支援）」
  - (2) 公益社団法人 石川県観光連盟  
「観光分野におけるマーケティング・プラットフォーム構築事業」
2. 市町村レベルの DMO 等を対象とした支援事業
  - (1) 一般社団法人 草津温泉観光協会  
「チャットボット（AI）を活用したインバウンド推進事業」
  - (2) 一般社団法人 高千穂町観光協会  
「カスタマージャーニーマップ作成及び分析環境整備事業」

## 【平成30年度 都道府県・市町村等を中心としたDMO形成支援事業】採択4団体事業概要

団体名	現状と課題	事業内容
公益社団法人 新潟県観光協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>新潟県内の訪日外国人が平成21年から平成27年の間で約2倍に増加している。</li> <li>来訪者が満足するサービスの提供ができるように、受け入れ体制の改善に取り組む必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般社団法人雪国観光圏で先進的に取り組んでいる「SAKURA QUALITY」を導入を促進することで、宿泊施設の受け入れ品質の向上を図る。</li> <li>地域全体で宿泊施設のブランド力をつけレベルアップを図る。</li> <li>県観光協会、地域の観光協会の職員を調査員として育成を行う。</li> <li>品質向上に地域全体で取り組むことによるメリットや効果などを整理し、他地域への示唆とする。</li> </ul>
公益社団法人 石川県観光連盟	<ul style="list-style-type: none"> <li>「石川ファン」あるいは潜在候補である観光客の声を独自に収集しており、石川の観光に求める魅力等の情報を相当数蓄積している。</li> <li>収集したデータをマーケティングデータとして活用するノウハウが不足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県内観光事業者等の協力を得て、実践的なマーケティングを行うことができる体制を構築する。</li> <li>観光事業者（宿泊事業者等）から、マーケティングデータ（宿泊者数等）を提供頂き、それを県内関係者にフィードバックすることにより、短いサイクルでのPDCAの実践並びにプロモーションへの活用等を行う。</li> <li>県全体で観光事業者も協力する形でのマーケティング体制を構築するだけでなく、構築する上での課題、問題点、メリット等をまとめることで、他地域への普及を図る。</li> </ul>
一般社団法人 草津温泉観光協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光施設や宿泊施設をはじめ、終日訪日外国人観光客への十分な対応の確保が難しい。</li> <li>特に天災・緊急時の体制が大きな課題である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>チャットボット(AI)を地域DMOとして導入することで、訪日外国人観光客等に対し、双方向情報発信体制の構築を行い、データ収集・分析を図る。</li> <li>蓄積したデータにて満足度分析等を行い、その結果及び満足度をKPIとして設定し、訪日外国人観光客誘致事業の改善・促進につなげる。</li> <li>チャットボット導入の意義や、導入効果、導入にあたっての検討事項、注意点等を整理し、他地域での展開の一助とする。</li> </ul>
一般社団法人 高千穂町観光協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>九州屈指の観光地といえど、観光周遊は町内の一部に集中している。</li> <li>住民の特に若者世代が、高千穂町に魅力を感じていなく、少子高齢化・人口流出が問題の一つである。</li> <li>観光客の町内分散化と住民にとって魅力あるまちづくりを推進することが喫緊の課題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマージャーニーマップを作成・分析を行い、モニターツアーを実施する。</li> <li>データ分析、ペルソナ設定、カスタマージャーニーマップ作成、商品造成、モニターツアー実施を短期間に実施し、PDCAの改善につなげる。</li> <li>モニターツアーの実施・プロモーション効果として、農業算出額70億円を目指す。</li> <li>カスタマージャーニーマップを活用したマーケティング強化の先進事例として横展開を図る。</li> </ul>