

日本版DMO形成・確立計画

1. 日本版DMOの組織

申請区分	広域連携DMO・地域連携DMO・ 地域DMO	
日本版DMO候補法人の名称	一社) 萩市観光協会	
マーケティング・マネジメント対象とする区域	区域を構成する地方公共団体名 山口県 萩市	
所在地	山口県萩市大字椿 3537-3	
設立時期	昭和 30 年 9 月 1 日 萩市観光協会発足 平成 7 年 6 月 23 日 社団法人萩市観光協会設立 平成 25 年 4 月 1 日付けで公益社団法人に移行 平成 29 年 4 月 1 日付けで一般社団法人に移行	
職員数	10人(職員8名、派遣2名)	
代表者(トップ人材:法人の取組について対外的に最終的に責任を負う者) ※必ず記入すること	(氏名) 厚東 啓子 (出身組織名) 有まこと総合企画 萩の宿常茂恵	平成30年6月に当協会の会長に就任し、老舗旅館の女将として従事、女性ならではのきめ細やかな視点により、地域イベント行事の発案や、おもてなし向上などの受入体制の強化に取り組むとともに、明治維新150年を大都市圏への観光プロモーションの展開などに積極的に取り組んでいる。
業務執行全般および行政との連絡調整の責任者(専門人材)	(氏名) 小川 政則 (出身組織名) 萩市	平成29年4月に萩市からの派遣で当協会の業務執行理事に就任。萩市商工観光部長などの経歴を持ち、地域の様々なパイプ役となっている。
マネジメントの責任者(萩版DMOの推進について最終的に責任を負う者)	(氏名) 河口 健次郎「専従」 (出身組織名) (一社)萩市観光協会	米国に14年間在住し、米国投資銀行で活躍。帰国後、コンサルティング業で起業し、大手企業の戦略策定等を行う。平成28年に萩市へ移住し、大学講師等、人材教育に関わるなどの経歴と豊富な人脈を持つ。
各種データの分析・収集等(マーケティング)の責任者(専門人材)	(氏名) 岡本 達彦「専従」 (出身組織名) 萩市	平成30年4月に萩市からの派遣で当協会のDMOマーケティング責任者に就任。商工観光部長等を経験し、地域DMO推進にあたり、客観的な視点と他業種に渡っての豊富な人脈を持つ。
ウェブデータ収集の責任者(専門人材)	(氏名) 江川 麻美 (出身組織名) (一社)萩市観光協会	当協会のホームページ担当者として、11年間の実務経験を有し、ページ作成のみならず、データの収集、分析において、高い能力を持つ。
プロモーションの責任者(専門人材)	(氏名) 世良 真智志 (出身組織名) (一社)萩市観光協会	当協会の実務全般に11年間携わり、特に観光プロモーションや観光企画、各種調整において、高い能力を持つ。
連携する地方公共団体の担当部署名及び役割	山口県萩市 観光課(データ収集・分析、戦略策定、観光施設活用、マーケティング、観光プロモーション) 産業戦略室(産業振興の推進) 商工振興課(雇用対策、特産品開発及び販売促進) 企業誘致推進課(企業誘致)	

(別添) 様式 1

	<p>企画政策課（姉妹都市・友好都市・交流都市との連携） 萩・明倫学舎推進課（萩・明倫学舎の活用・プロモーション） 文化財保護課（世界遺産、文化財の保存整備・活用） 萩博物館（専門資料の調査・研究、展示） まちじゅう博物館推進課（地域資源の活用） 地域づくり推進課（地域振興施策、定住促進） スポーツ振興課（スポーツツーリズム） 福祉政策課（バリアフリー観光、社会資本整備） 農林振興課（グリーンツーリズム、資源のプロモーション、社会資本整備） 水産課（資源のプロモーション、社会資本整備） 土木課（道路要望・無電線化、社会資本整備） 建築課（観光施設の設計、社会資本整備） 都市計画課（景観維持、公園管理、便益施設管理、社会資本整備） 広報課（市内への情報発信） 文化・生涯学習課（文化の振興） 環境衛生課（環境美化）</p>
<p>連携する事業者名及び役割</p>	<p>○当協会の会員 ※別紙のとおり 萩温泉旅館協同組合、はぎ温泉配湯協同組合、宿泊施設、飲食店・売店、NPO 萩まちじゅう博物館（受入態勢強化） 萩商工会議所、金融機関（商工振興、雇用、情報発信、経営支援） 山口県飲食業生活衛生同業組合萩支部、萩元気食の会、萩仕出し弁当協同組合、飲食店（食文化発信） 萩市ふるさとツーリズム推進協議会、一般社団法人萩八景遊覧船、（一社）須佐おもてなし協会、宿泊施設、観光施設、旅行業者（民泊、旅行商品） 西日本旅客鉄道(株)長門鉄道部、防長交通(株)、中国JRバス(株)、タクシー事業者、レンタカー事業者（アクセス対策） 萩物産協会、ふるさと萩食品協同組合、窯元、菓子・農林水産加工品等製造業者、酒造業者、あぶらんど萩農業協同組合、山口はぎ漁業協同組合ほか（特産品） 萩ケーブルネットワーク(株)（住民意識の向上） (株)マリーナ萩（客船、レジャー）ほか ○関連種団体 NPO 萩観光ガイド協会（ガイド）浜崎しっちゃん会（ガイド） ○広域連携 当協会は、以下の協議会等に参画しており、必要に応じて連携した取組を行う。 ながと路観光連絡協議会[長門市、萩市、美祢市、阿武町、津和野町、益田市]、萩・津和野イメージアップ協議会、長州路観光連絡会、山口県観光連盟（情報発信）</p>
<p>官民・産業間・地域間との持続可能な連携を図るための合意形成の仕組み</p>	<p>（該当する要件） ①及び②（概要） ①当協会には、多種多様な業界から会員 436 名（社・団体等）が参画し、各種業界を代表する方々が役員（会長 1 名、副会長 4 名、理事 15 名（うち 1 名は萩市商工政策部長）、専務理事 1 名）として理事会を形成している。年 1 回の総会、年 4 回の理事会、随時開催の各種専門部会において、協会運営に対し意思決定を及ぼしている。 また、当法人が加盟する各種広域協議会等へ出席し、広域的な連携を図っている。</p>

(別添) 様式 1

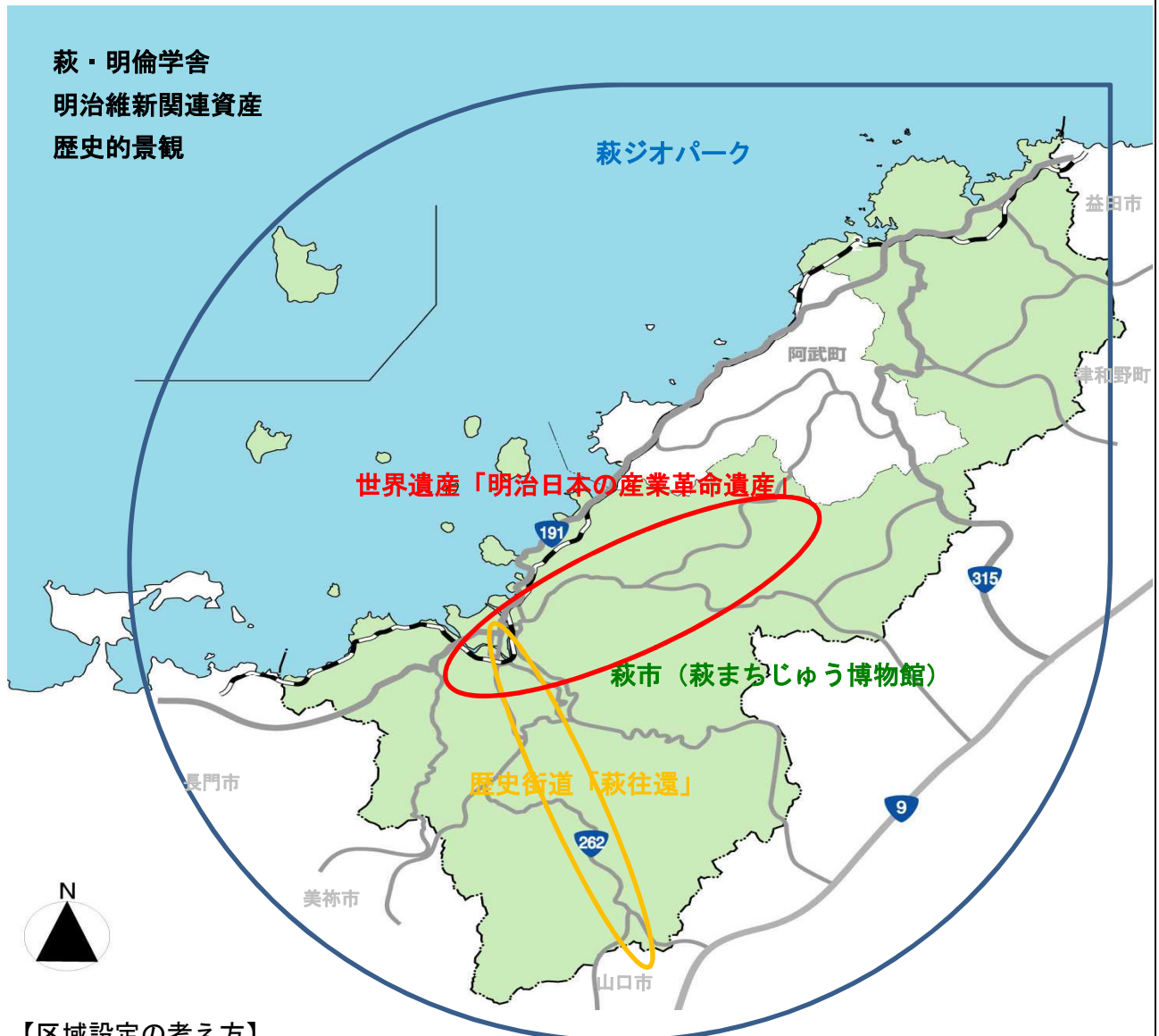
	<p>②当協会内に行政や関係団体（観光資源の関係者、宿泊事業者、交通事業者、商工事業者等）をメンバーとする萩版DMO部会において、萩版DMOマネジメント責任者及びマーケティング責任者を中心に、官民・産業間・地域間の連携を図っている。外部よりマーケティングアドバイザー等も招聘し、効率的な合意形成の確立を図っている。</p>
<p>地域住民に対する観光地域づくりに関する意識啓発・参画促進の取組</p>	<p>観光事業者のみならず、地域住民も巻き込んだワークショップの開催や、様々なイベント行事には住民にボランティアスタッフとして参加して頂き、一丸となって観光客のおもてなしを実施している。（例えば、着物ウィーク in 萩においては、延べ200名を超えるボランティアスタッフで運営補助を頂いており、企画段階から検証報告、次年度に向けての計画立案に向けて協力を頂いている。）現在参加頂いている住民ボランティアの方からは、観光客（参加者）の笑顔を活力により協力頂けており、ボランティアのリピーター率は非常に高い状態である。</p>
<p>法人のこれまでの活動実績</p>	<p>（活動の概要） 当協会は、萩市の観光情報の発信、イベントの開催、観光案内所の運営などを行っている。 萩市の観光推進体制の中核組織として、歴史、自然、景観、文化的遺産を活かした観光の振興を図り、市民、行政及び多様な産業の連携のもと、市民が誇りと愛着を持つことができる観光地づくり及び地域の経済活性化において役割を果たしてきた。</p> <p>※平成 29 年度事業報告より 【観光振興に関する事業】 1. 観光行事実施事業 ○萩の夏の風物詩「萩・万灯会（迎え火）」 ○着物ウィーク in 萩の開催（共催） ○ウインターイルミネーション ○萩観光シーズン開き ○萩・しろ魚まつり 2. 観光客誘致宣伝事業 ○他団体との連携による共同観光宣伝の実施 ○ホームページ等による情報発信 ○萩観光小町の選任・PR活動 ○観光調査事業 3. 観光客受入態勢整備事業 ○観光協会での観光案内 【観光振興の拠点施設等の管理運営に関する事業】 ア. 観光施設等管理運営事業 イ. 物品販売等事業 ウ. 広告宣伝事業 エ. 観光客案内事業 オ. 研修会の開催 （定量的な評価） ○会員数（H30.3.31 現在） ・正会員：354 ・特別会員：1 ・賛助会員：71 ○公式ホームページ</p>

(別添) 様式 1

	<p>H27 : アクセス数 134 万件、ページビュー数 592 万件 H28 : アクセス数 103 万件、ページビュー数 419 万件 H29 : アクセス数 100 万件、ページビュー数 388 万件 広告収入 1,021,000 円</p> <p>○情報発信 H27 : 135 件 (新聞・雑誌等 67 件、TV等 68 件) H28 : 135 件 (新聞・雑誌等 67 件、TV等 68 件) H29 : 65 件 (新聞・雑誌等 21 件、TV等 44 件)</p> <p>○案内業務 H27 : 電話受付 21,000 件、資料請求 2,768 件 H28 : 電話受付 10,950 件、資料請求 1,648 件 H29 : 電話受付 14,600 件、資料請求 1,515 件</p> <p>○延べ宿泊者数 H27 : 460,639 人 H28 : 428,415 人 H29 : 445,177 人</p> <p>○外国人延べ宿泊者数 H27 : 6,041 人 H28 : 16,215 人 H29 : 23,838 人</p> <p>○年間観光客数 H27 : 3,065,999 人 H28 : 2,417,406 人 H29 : 2,420,041 人</p>
<p>実施体制</p>	<p>(実施体制の概要)</p> <p>(一社) 萩市観光協会に参画する宿泊業者、飲食業者、小売業者、観光施設、交通事業者、建設業者、行政等、多様な関係者が官民密接に連携した運営を実施。</p> <p>さらに、専門的知見を持つマネジメント責任者を雇用、マーケティング責任者を派遣受入することで各種データの分析、PDCAサイクルを確立し、より効率的な事業運営を行うとともに、萩市との連携を強化し、自立的、継続的に活動するための安定的な運営資金を確保している。</p> <p>各事業・取組については、進捗状況 (PDCA) 管理表で、実施状況や、目標達成状況、課題等を整理するなど、評価体制の構築を進めている。</p> <p>(実施体制図)</p> <p>市民と両輪で、地域一体となった魅力的な観光地づくり</p> <p>地域との連携を目的とした「ALL 萩ワークショップ」を実施することにより、各事業者同様に市民も参加し易く意見も反映し易く戦略に作成の主体を担っている。</p>

2. 日本版DMO候補法人がマーケティング・マネジメントする区域

【区域の範囲が分かる図表を挿入】



【区域設定の考え方】

区域を構成する萩市では、顧客視点に立ち、バス事業者との連携による市内循環バスのほかボランティアガイド団体との連携によるガイドツアー、文化財施設1日共通券、駐車場（市内3駐車場）割引企画などの取組を実施。

当協会には市全域から会員として事業者等が参画しており、また、観光資源の面からみてもコンセプトとして「萩まちじゅう博物館」である当該市で連携した区域設定とするのが適切。

まちじゅうのお宝を現地で展示する「萩まちじゅう博物館」のエリア

- ①世界遺産「明治日本の産業革命遺産」（萩の5資産）を有するエリア
 - ・世界遺産「明治日本の産業革命遺産」（萩城下町）を有する「萩城下町」
 - ・世界遺産「明治日本の産業革命遺産」（松下村塾）を有する「旧松本地区」
- ②豊かな自然景観や地質資源を有する萩ジオパークのエリア
- ③歴史街道「萩往還」のエリア

(別添) 様式 1

【観光客の実態等】

萩市の観光動態入込調査

H26 : 2,301,054 人

H27 : 3,065,999 人

H28 : 2,417,406 人

H29 : 2,420,041 人

【観光資源：観光施設、商業施設、自然、文化、スポーツ、イベント等】

【観光施設・商業施設等】萩・明倫学舎、萩博物館、萩城跡・指月公園、東光寺、大照院、菊屋家住宅、熊谷美術館、山口県立萩美術館・浦上記念館、吉田松陰歴史館、松陰神社宝物殿至誠館、萩焼資料館、吉賀大眉記念館、高杉晋作誕生地、円政寺、萩八景遊覧船、公開文化財施設（木戸孝允旧宅、青木周弼旧宅、旧湯川家屋敷、桂太郎旧宅、伊藤博文別邸、旧久保田家住宅、口羽家住宅、旧田中別邸、旧厚狭毛利家萩屋敷長屋）、須佐湾観光遊覧船、須佐湾フィッシングパーク、須佐歴史民俗資料館、阿武川歴史民俗資料館、むつみ昆虫王国かぶと虫ドーム、田万川キャンプ場、須佐湾エコロジーキャンプ場、萩アクティビティパーク、阿武川温泉（交流促進施設バンガロー）、田万川温泉憩いの湯、萩・長門峡観光遊覧船、道の駅「萩しーまーと」、道の駅「萩往還」、道の駅「あさひ」、道の駅「萩・さんさん三見」、道の駅「ハピネスふくえ」、道の駅「うり坊の郷 Katamata」、道の駅「ゆとりパークたまがわ」、宿泊施設、土産店ほか

【観光資源（文化財・自然・文化等）】

[世界文化遺産]「明治日本の産業革命遺産」萩城下町（城跡・旧上級武家地・旧町人地）、松下村塾、萩反射炉、大板山たたら製鉄遺跡、恵美須ヶ鼻造船所跡、[国選定重要伝統的建造物群保存地区]平安古地区、堀内地区、浜崎、佐々並市、[国指定重要文化財]常念寺表門、旧厚狭毛利家萩屋敷長屋、東光寺、菊屋家住宅、熊谷家住宅、口羽家住宅、大照院、[国指定史跡]松下村塾、吉田松陰幽囚ノ旧宅、萩反射炉、旧萩藩校明倫館、木戸孝允旧宅、伊藤博文旧宅、旧萩藩御船倉、萩城跡、萩城城下町、萩藩主毛利家墓所、見島ジーコンボ古墳群、[国指定天然記念物]明神池、笠山コウライタチバナ自生地、指月山、見島ウシ産地、見島のカメ生息地、[国登録有形文化財]明倫小学校本館、萩駅舎、三見橋、[県指定天然記念物]志都岐山神社のミドリヨシノ、[市指定天然記念物]笠山虎ヶ崎ヤブツバキ群生林ほか

[川上地域][国指定名勝]長門峡、[国指定天然記念物]川上のユズおよびナンテン自生地ほか

[田万川地域][県指定有形文化財]西堂寺六角堂、[県指定天然記念物]田万川の柱状節理と水中自破砕溶岩、[市指定史跡]塚穴古墳、須佐地古墳、[市指定天然記念物]尊正寺のエドヒガン、三木のイトザクラほか

[須佐地域][国指定名勝及び天然記念物]須佐湾、[国指定天然記念物]須佐高山の磁石石[県指定史跡]須佐唐津古窯跡群、[市指定有形文化財]益田館ほか

[むつみ地域][国登録有形文化財]むつみ村役場旧庁舎、むつみ村役場土蔵、[県指定史跡]穴観音古墳、奥阿武宰判勘場跡、[県指定天然記念物]吉部八幡宮のスギ、辻山のシダレザクラほか

[旭地域][国指定史跡]萩往還、[国登録有形文化財]鹿背隧道、落合の石橋、下横瀬公民館ほか

[福栄地域][国指定重要文化財]森田家住宅、[国指定史跡]大板山たたら製鉄遺跡、[市指定有形文

(別添) 様式 1

化財]佛光寺楼門ほか

[萩のジオサイト]笠山、須佐湾・畳石（須佐ホルンフェルス）、龍が通った道・猿屋の滝、石灰岩大地・半田、龍が通った道・龍鱗郷、スコリア丘・伏馬山、見島（平成 30 年度の日本ジオパーク認定に向けて取り組む）

【イベント・スポーツ施設等】

しろ魚まつり、萩の酒まつり、萩の真ふぐまつり、春の魚まつり、わらび摘みふえすた、萩焼まつり、萩・大茶会、萩・夏みかんまつり、浜崎伝建おたから博物館、つつじまつり、萩往還まつり「技・明木展」、須佐焼ふれあいまつり、エコロジーキャンプ場まつり、おしくらごう（萩の和船大競漕）、大光寺ほたるまつり、ホテルまつり in やまだ、須佐夏まつり、須佐湾大花火大会、須佐男命いか祭り、ひまわりロードフェスタ、萩日本海大花火大会、萩夏まつり、萩・万灯会、萩・竹灯路物語、着物ウィーク in 萩、萩・田町萩焼まつり、そばの花まつり、萩時代まつり（萩ふるさとまつり）、金谷天満宮秋季例祭、長門峡もみじまつり、萩城下町マラソン、シクラメンフェア、松陰神社勧学祭、萩城下の古き雛たち、萩・椿まつり、萩往還ワンデーウォーク、萩ウェルネスパーク、陶芸の村公園グランドゴルフコース、萩・石見カントリー倶楽部など

【宿泊施設：域内分布、施設数、収容力、施設規模等】

区分	区分	区分	施設数	収容人数
宿泊統計	正会員・賛助会員	旅館・ホテル	18	2,790
		ビジネスホテル	4	311
		ユースホステル	1	100
		貸別荘	1	6
		民宿	6	181
		計	30	3,388
	その他	旅館・ビジネスホテル・民宿	20	485
	公営キャンプ場等	8		
統計外		簡易宿泊所・研修施設等	7	132
計			65	4,005

【施設規模等】

規模別 (収容人数)	旅館・ホテル		ビジネスホテル		民宿		その他	
	施設数	収容人数	施設数	収容人数	施設数	収容人数	施設数	収容人数
20 人未満	4	41	3	32	9	108	2	19
20 人以上	8	266	3	104	3	90		
50 人以上	4	252			2	104		
100 人以上	5	642					1	100
200 人以上	5	1,880	1	235				

※公営キャンプ場等、統計外（簡易宿泊所・研修施設等）を除く。

【利便性：区域までの交通】

山口宇部空港をご利用の方	乗合タクシー（要予約）で約 80 分
	新山口駅までバスで約 35 分、新山口駅からバスで約 70～95 分
萩・石見空港をご利用の方	乗合タクシー（要予約）で約 70 分
	J R 益田駅までバスで約 10 分、J R 山陰本線で約 70 分

(別添) 様式 1

新山口駅をご利用の方	スーパーはぎ号で約 60 分
	JRバスで約 95 分
車をご利用の方	「中国自動車道」美祢東JCT経由・「小郡萩道路」(無料) 絵堂ICから車で約 20 分
高速バスを利用	東京—萩市内 防長交通「萩エクスプレス」14 時間 24 分
	関西—萩市内 防長交通「カルスト号」 京都から 13 時間 15 分 大阪から 12 時間 20 分 神戸から 10 時間 45 分

【利便性：域内交通】

萩循環まあるバス	萩城跡・城下町方面：西回り「晋作くん」 東光寺・松陰神社方面：東回り「松陰先生」 60 分で市内各コースを 1 周。各バス停には、30 分間隔 d ■運賃／1 回 100 円 ■萩市役所を起点に、始発 7：00～終発 18：00
観光タクシー	■料金例 小型 2 時間：10,240 円～、3 時間：15,360 円～

【外国人観光客への対応】

ビジットジャパン案内所 3 箇所

パンフレット 英語、韓国語、中国語(繁体、簡体)、仏語

ホームページ 英語

外国観光客船へのおもてなし 郷土芸能披露や地元高校生によるウェルカムスピーチなど

マネジメント責任者及びマーケティング責任者の提案による見直し

交付金等を活用し、訪日旅行手配を行う事業者との連携による情報発信強化

3. 各種データ等の継続的な収集・分析

収集するデータ	収集の目的	収集方法
観光客数	観光消費額の推計	各地点における通年調査
延べ宿泊客数	事業効果測定、戦略の見直し 観光消費額を推計	宿泊施設への調査
延べ外国人宿泊客数	事業効果測定、戦略の見直し	宿泊施設への調査
観光客アンケート	事業効果測定、戦略の見直し	アンケート調査(出発地、リピーター率、観光消費額単価)
観光客満足度	事業効果測定、戦略の見直し	アンケート調査
WEBサイトのアクセス状況	地域に対する顧客の関心度や施策の効果等を把握するため。	Google アナリティクス等のシステム内の機能による。

4. 戦略

(1) 地域の強みと弱み

1) 地域の強みと弱み

	好影響	悪影響
内部環境	強み (Strengths) ●萩ブランドの認知度 (町並み・伝統工芸) ●本物の歴史・文化遺産・豊富な自然 ●世界遺産「明治日本の産業革命遺産」 ●ドラマ等のロケーション ●豊富な食資源	弱み (Weaknesses) ●市内公共交通 ●食の活用 ●後継者不足 ●時期による観光入込のばらつき ●お土産品種類不足 ●滞在時間が短い ●インバウンド対応の遅れ
外部環境	機会 (Opportunity) ●明治維新 150 年 ●訪日外国人旅行者の増加 ●東京オリンピック・パラリンピック 2020 ●周辺観光地の人気上昇と知名度向上	脅威 (Threat) ●立地 (主要駅等からの二次交通) ●国内の人口減少 ●若者の都会への集中 ●周辺宿泊地との競合

(2) ターゲット

○第 1 ターゲット層 関東、近畿、広島、福岡の 50~60 代男女
○選定の理由、○取組方針 マーケティング調査を実施した結果、当地域へ多く来訪のある地域・年代層であり、公式ホームページへのアクセスが多く、道路の整備や鉄道の利便性向上等により、来訪が増加している。 一定の経済力を持たれており、市内広域の観光資源のコンテンツ化により、来訪時の滞在日数の長期化や、再来訪にも繋がる可能性を有している。 満足度調査などにより再来訪意向につながる要因を分析し、分析結果に基づいてターゲット層に訴求するコンテンツを活かしたプロモーションを展開する。
○第 2 ターゲット層 30~40 代女性
○選定の理由、○取組方針 戦略的ターゲットとして、萩観光マーケティング調査 (地域資源を活用した観光地魅力創造事業) や様々な調査を分析する中で、知的な好奇心が高く、本物志向で、多様な関係者への影響力をもつ層であるため、萩のブランド力を活かし、新たな層の取り込みが見込まれる。 担う役割の多い層であり、各年代への影響力が極めて強く、他世代に渡っての再訪が期待される。 満足度調査などにより再来訪意向につながる要因を分析し、分析結果に基づいてターゲット層に訴求するコンテンツを活かしたプロモーションを展開する。
○第 3 ターゲット層 韓国・台湾を中心とした東アジア
○選定の理由、○取組方針 近年の観光統計調査の中で急激的な伸び率を示した地域である。山口宇部空港の韓国定期便の

(別添) 様式 1

<p>運行、姉妹都市（蔚山広域市、徳律面）や友好都市（台北市士林区）との交流により、当地域においては、近年増加している。</p> <p>国や県の事業と連携して、ターゲット層に強力に訴求するコンテンツを活かしたプロモーションを展開する。</p>
<p>○第4ターゲット層 米国、仏国を中心とした欧米</p>
<p>○選定の理由、○取組方針</p> <p>観光統計の結果の中で当地域への来訪が安定しており、一般的に旅行消費が高いターゲット層である。当地域の受入環境整備等において言語等の面から整備が行いやすい。ブランド志向が高く、萩の地域ブランドを活かせる地域である。</p> <p>せとうちDMOと連携するとともに、満足度調査などにより再来訪意向につながる要因を分析し、分析結果に基づいてターゲット層に訴求する萩ブランド力を活かしたコンテンツの設定とプロモーションを展開する。</p>

(3) コンセプト

<p>①コンセプト</p> <p>「萩まちじゅう博物館で体感するゆったり・じっくり観光」</p>	<p>萩市は江戸時代の地図が今でもそのまま使えるまちであり、まちじゅうで近世都市遺産を見ることができる博物館です。そこには自然と歴史に培われた暮らしの知恵や技が今でも息づいています。今、求められている本物をゆったり、じっくり体感できる癒し空間といえます。</p>
<p>②コンセプトの考え方</p>	<p>萩のまち全体（市全域）を一つの博物館ととらえ、市全域に経済効果を広げ、多くの市民が愛着や誇りを感じられる戦略を柱とし、萩にあるもの、萩にしかないもの、自然・歴史・文化・人という貴重な資産を保存及び活用し、萩らしい観光地づくり、まちづくりを実現していきます。</p>

5. 関係者が実施する観光関連事業と戦略との整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション

項目	概要
<p>戦略の多様な関係者との共有</p>	<p>当協会を中心として、地域の関連事業者とのコミュニケーションの場を設けるとともに、関連事業者に対してのコンサルティング等を実施。萩版 DMO を中心としたコミュニケーションの場（ワークショップや意見交換）を毎月設けて、現状の報告や戦略実施に向けた取り組みを行っている。</p>

(別添) 様式 1

<p>観光客に提供するサービスについて、維持・向上・評価する仕組みや体制の構築</p>	<p>飲食店や宿泊施設、観光施設等が提供する観光サービスに係る推薦の店選定事業を見直し、評価する仕組みを充実させる。 また、サービス提供者を対象に、定期的な研修、セミナー等を開催する。マーケティング調査等で得られた市場動向データは、事業者リアルタイムに共有している。 ※推薦の店選定事業は、旅館ホテル、飲食、お土産施設等を対象とし、①親切丁寧な対応、②適正な価格でのサービス提供、③健全な商業道徳な対応、④萩市観光産業の発展等を基準とし、1期3年の期間での認定制度。事業者の申請に基づき、調査や選定委員会において審議し認定証を交付している。</p>
<p>一元的な情報発信・プロモーション</p>	<p>当協会を中心とした従来の情報発信、SNSを利用した効果的なプロモーション実施。 萩市の観光サイトを当協会ホームページに一元化。また、ラジオ番組にレギュラー出演をし、市民や近隣市町への情報発信を行っている。県や市等と連携し、イベント等への出店や効果的なプロモーションを行い、口コミやSNS等への書き込みによる波及も目指していく。</p>

6. KPI (実績・目標)

(1) 必須KPI

	単位	27年	28年	29年	30年	31年	32年
●旅行消費額	億円	—	126.8	133.8	136.1	140.9	143.4
●延べ宿泊者数	千人	461 (6)	428 (16)	445 (23)	450 (26)	460 (28)	470 (30)
●来訪者満足度 (受入対応)	点	3.97	4.00	3.86	4.00	4.05	4.10
●来訪者満足度 (宿泊接客)	点	—	3.78	3.99	4.00	4.05	4.10
●リピーター率	%	56	66	65	67	68	69

※年次及び目標数値の設定にあたっての検討の経緯及び考え方

<p>【検討の経緯】 萩市では昭和50年より約40年間、観光統計データの蓄積している。観光の時代の波に左右される部分があるが、持続性のある観光地経営に向けて定性的な効果を把握していく必要性がある。</p> <p>【設定にあたっての考え方】</p> <p>●旅行消費額 通年の観光調査や定期的な宿泊施設等への調査の結果を参考にし、マーケティング調査による平均消費額を設定して算出。宿泊観光客単価 21,161円・日帰観光客 5,171円等、算出単価基準を設けている。入込目標に添った目標消費額を設定。</p> <p>●延べ宿泊者数 宿泊施設毎の定期的な報告を基に算出した。受入容量の減少等もあるが、定員稼働率の向上や客室稼働率の向上も目指し設定する。まずは萩市観光オフ期にあたる1月～2月の稼働率増加を目指し、過去の伸び率等を参考に約2%前後の増加を目標として定める。堅実的な</p>
--

(別添) 様式 1

増加を図り、オフ期の無い観光地を目指していく。

●来訪者満足度

マーケティング調査を基に算出、5点を満点とする評価基準で実施している。萩市ではおもてなしセミナー等を実施して、受入体制の充実を図る取組を重点的に行っており、全体的な満足度の底上げを行っていく。

●リピーター率

マーケティング調査を基に1度以上の来訪者の比率を設定している。ターゲット設定の層のリピーター率は非常に高く、全体が底上げ出来るように努めるのと同時に、そのターゲット層から波及させ、新たな顧客の獲得を目指していく。

(2) その他の目標

	単位	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
●観光客数	万人	307 (—)	241 (—)	242 (—)	245 (—)	250 (—)	255 (—)
●ホームページ ページビュー	万件	592.1	419.0	388.5	470	580	600
●メディア掲載 回数	回	135	135	65	80	100	120

※項目及び年次・目標数値の設定にあたっての検討の経緯及び考え方

【検討の経緯】

萩版 DMO のコンセプトとして、「ブランド力・おもてなし・情報発信」と設定している。萩ブランドの情報発信力を強化していくことが重要課題であると考えており、そのため当協会ホームページのページビューとメディアへの掲載指数を指標とした。

【設定にあたっての考え方】

●観光客数

各観光施設への入込み等を計数化し、約50年間同じ統計調査を実施している。観光客数は、時代風潮に流されること無い底堅い観光地を目指しており、過去の観光統計データを基準にし、着実に2%前後の増加を目標として定めた。

●ホームページページビュー

萩市観光の代表するホームページであり、観光の大きな波がある中ではあるが、着実に20%ずつ上昇させていきたい。大河ドラマの放映や世界遺産登録を受けた平成27年は、近年の萩市の観光産業では最高の数値を打ち出しており、その数値に少しでも近づけていきたい。

●メディア掲載回数

メディアが取り上げたいと思って頂けるような、観光地づくりとイベント等の運営に心がけ、雑誌や新聞、テレビ等での掲載を20%ずつ上昇させていきたい。

7. 活動に係る運営費の額及び調達方法の見通し

(1) 収入

年度	総収入 (円)	内訳
平成27年度	95,931,515 (円)	【市からの補助金】 47,845,625 (円) 【その他の補助金】 3,845,952 (円) 【収益事業収入】 35,469,646 (円) (うち市からの委託料収入) 11,743,378 (円)

(別添) 様式 1

		【会費収入】 8,144,350 (円) 【その他の収入】 625,942 (円)
平成28年度	80,409,963 (円)	【市からの補助金】 43,440,104 (円) 【その他の補助金】 1,000,000 (円) 【収益事業収入】 26,968,849 (円) (うち市からの委託料収入) 11,770,945 (円) 【会費収入】 7,849,500 (円) 【その他の収入】 1,151,510 (円)
平成29年度	107,581,170 (円)	【市からの補助金他】 72,213,667 (円) 【その他の補助金】 0 (円) 【収益事業収入】 26,691,749 (円) (うち市からの委託料収入) 14,589,026 (円) 【会費収入】 7,607,050 (円) 【その他の収入】 1,068,704 (円)
平成30年度	149,533,146 (円)	【市からの補助金他】 113,528,312 (円) 【その他の補助金】 0 (円) 【収益事業収入】 27,790,834 (円) (うち市からの委託料収入) 14,794,634 (円) 【会費収入】 8,000,000 (円) 【その他の収入】 214,000 (円)
平成31年度	150,000,000 (円)	【市からの補助金他】 114,000,000 (円) 【その他の補助金】 0 (円) 【収益事業収入】 28,000,000 (円) (うち市からの委託料収入) 15,000,000 (円) 【会費収入】 8,000,000 (円) 【その他の収入】 0 (円)
平成32年度	150,000,000 (円)	【市からの補助金他】 114,000,000 (円) 【その他の補助金】 0 (円) 【収益事業収入】 28,000,000 (円) (うち市からの委託料収入) 15,000,000 (円) 【会費収入】 8,000,000 (円) 【その他の収入】 00 (円)

(2) 支出

年度	総支出	内訳
平成27年度	94,566,907 (円)	【事業費】 76,461,289 (円) (うち宣伝費) 17,407,800 (円) (うち行事費) 5,218,848 (円) 【管理費】 17,994,617 (円) 【その他】 111,001 (円)
平成28年度	80,300,863 (円)	【事業費】 65,747,158 (円) (うち宣伝費) 17,747,800 (円) (うち行事費) 6,445,000 (円) 【管理費】 14,553,705 (円) 【その他】 0 (円)
平成29年度	100,942,799 (円)	【事業費】 88,142,447 (円) (うち宣伝費) 14,909,875 (円) (うち行事費) 10,782,299 (円)

(別添) 様式 1

		【管理費】 15,800,352 (円) 【その他】 0 (円)
平成30年度	149,533,146 (円)	【事業費】 126,670,182 (円) (うち宣伝費) 15,000,000 (円) (うち行事費) 10,000,000 (円) 【管理費】 22,862,964 (円) 【その他】 0 (円)
平成31年度	150,000,000 (円)	【事業費】 128,000,000 (円) (うち宣伝費) 15,000,000 (円) (うち行事費) 10,000,000 (円) 【管理費】 22,000,000 (円) 【その他】 0 (円)
平成32年度	150,000,000 (円)	【事業費】 128,000,000 (円) (うち宣伝費) 15,000,000 (円) (うち行事費) 10,000,000 (円) 【管理費】 22,000,000 (円) 【その他】 0 (円)

(3) 自律的・継続的な活動に向けた運営資金確保の取組・方針

- 一般社団法人化による収益事業の拡大
- ・市等からの受託事業の拡大及び効率化による基盤の確立
 - ・魅力あるウェブ発信による広告収入の拡大
 - ・物販事業の拡大
 - ・市等からの補助金の増額
- (萩市入湯税を財源にDMO事業資金を要望)

8. 日本版DMO形成・確立に対する関係都道府県・市町村の意見

萩にしかないモノを次世代に確実に伝え、「萩に住んで良かった」「萩を終の住処にして良かった」と市民が日々実感できるように、また市外からの来訪者が「萩に住みたい」と感じていただけるように魅力あるまちづくりを推進するため、観光事業の舵取り役として多様な関係者と連携し、新たな客層の開拓、リピート客の確保、多様なニーズに対応する受入環境の整備、ターゲットを明確にした観光情報の発信などの観光戦略を推進する、一般社団法人萩市観光協会を萩市における地域DMOとして登録したいので一般社団法人萩市観光協会とともに申請します。

9. 記入担当者連絡先

担当者氏名	世良 真智志
担当部署名 (役職)	事務局次長
所在地	山口県萩市大字椿 3537-3
電話番号 (直通)	0838-25-1750
FAX 番号	0838-25-2073
E-mail	tokihiro07@hagishi.com

10. 関係する都道府県・市町村担当者連絡先

都道府県・市町村名	萩市
担当者氏名	植村 正
担当部署名 (役職)	観光政策部 (部長)
所在地	山口県萩市江向 510
電話番号	0838-25-3131
FAX 番号	0838-26-0716
E-mail	1195@city.hagi.lg.jp

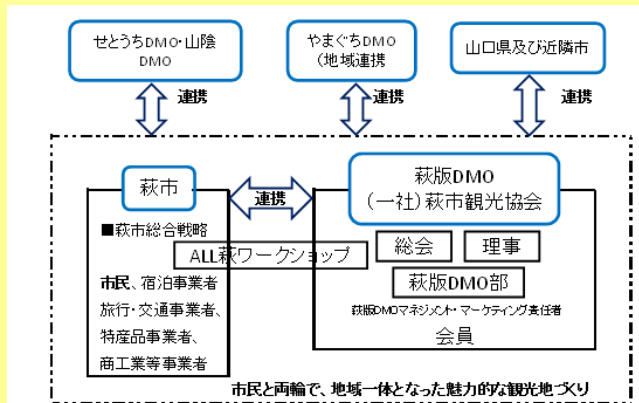
都道府県・市町村名	萩市
担当者氏名	金田 農
担当部署名 (役職)	観光課 (課長)
所在地	山口県萩市江向 510
電話番号 (直通)	0838-25-3139
FAX 番号	0838-26-0716
E-mail	4111@city.hagi.lg.jp

都道府県・市町村名	萩市
担当者氏名	中村 和也
担当部署名 (役職)	観光課 (係長)
所在地	山口県萩市江向 510
電話番号 (直通)	0838-25-3139
FAX 番号	0838-26-0716
E-mail	1480@city.hagi.lg.jp

萩まちじゅう博物館で体感するゆったり、じっくり観光

【区域】萩市
【設立時期】
昭和30年9月1日萩市観光協会発足
平成25年4月1日公益法人に移行
【代表者】一般社団法人萩市観光協会
会長 厚東啓子
【マネジメント責任者】 河口健次郎
【マーケティング責任者】 岡本達彦
【職員数】10人
【連携する主な事業者】(会員数425)
旅館ホテル、飲食店、小売店、観光施設、
交通事業者、旅行事業者、各種団体等

(表：実施体制)



(表：KPI(実績・目標))※()内は外国人に関するもの

	28年	29年	30年	31年	32年
旅行消費額	126.8億円	133.8億円	136.1億円	140.9億円	143.4億円
延べ宿泊者数	428,415人 (16,215人)	445,177人 (23,838人)	450,000人 (26,000人)	460,000人 (28,000人)	470,000人 (30,000人)
来訪者満足度	おもてなし 4.00点 宿泊施設 3.78点	おもてなし 3.86点 宿泊施設 3.99点	おもてなし 4.00点 宿泊施設 4.00点	おもてなし 4.05点 宿泊施設 4.05点	おもてなし 4.10点 宿泊施設 4.10点
リピーター率	66.0%	65.4%	67.0%	68.0%	69.0%

萩まちじゅう博物館構想の推進

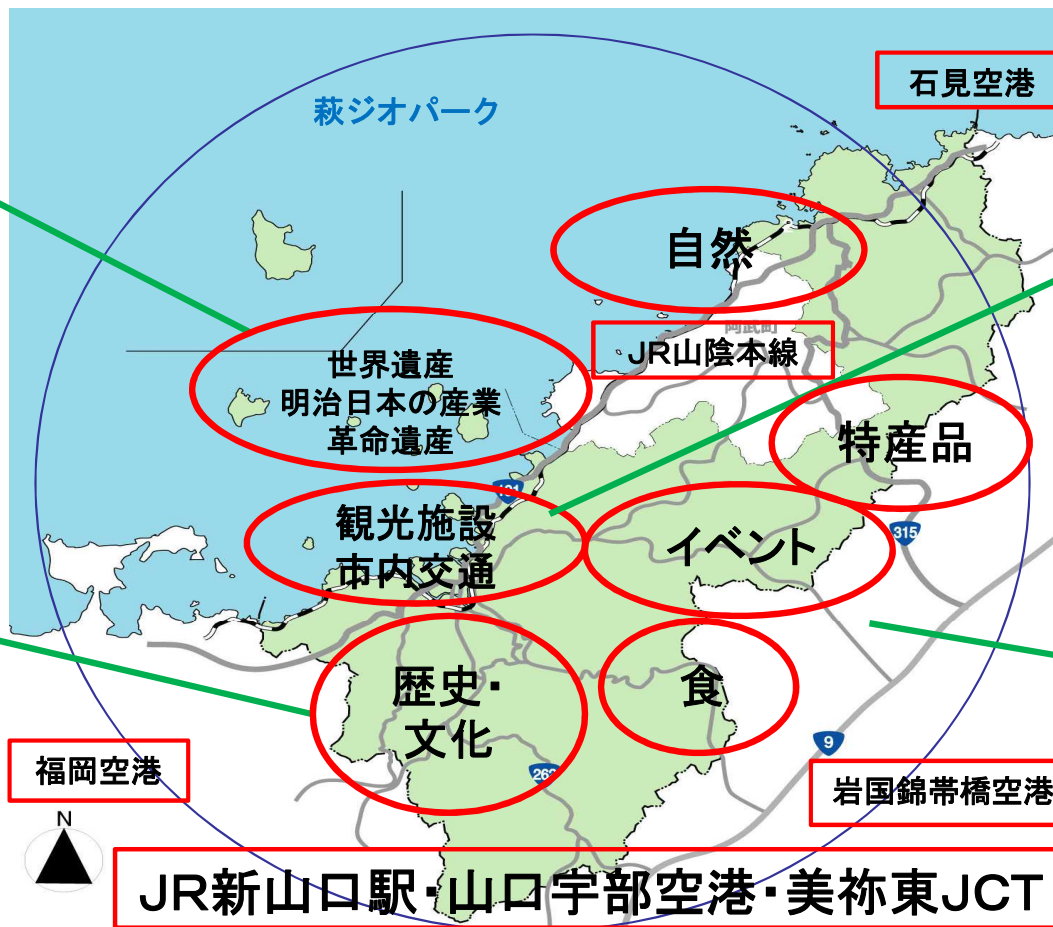
- 周遊促進、体験観光の仕組みづくり
- 地域の観光資源化
- 地域の観光経営に関する啓蒙活動
- ブルーツーリズムの導入

明治維新150年を継承する取組

- ゆかりある大学や企業等とのMICE誘致
- 維新関連、ゆかりの人物等をテーマに映画等のロケ誘致
- 萩・明倫学舎を起点とした市内全域への誘導施策の展開
- 明治維新150年記念イベントの開催

観光情報の発信強化

- 食文化や食資源の発信
- 既存コンテンツ再編と地域コンテンツ発掘による広報強化
- 多様な関係者によるプロモーション連携や発信強化
- 萩パブリシティセンターの組織化



アクセスの向上、受入体制の充実

- 山陰道・小郡萩道路の開通を見据えたルート開発
- 二次交通及び市内交通手段調査と対策
- 受入充実支援
- 魅力的な観光デザインによる賑わいの創出

外国人観光客の誘致拡大

- 外国客船の誘致強化
- ターゲット国への情報発信
- 行政による受入整備
- 民間による受入整備支援
- 観光コンテンツの発掘と商品化
- 海外姉妹都市との交流