

観光地域づくり法人形成・確立計画

記入日：令和5年7月11日

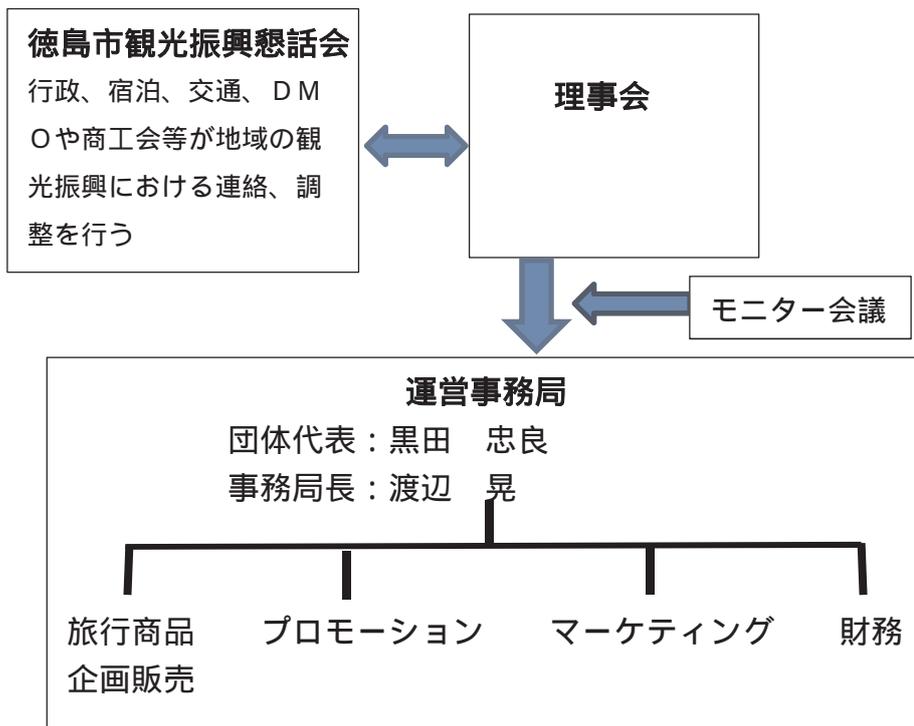
1. 観光地域づくり法人の組織

申請区分 該当するもの で囲むこと	広域連携DMO・地域連携DMO・ <u>地域DMO</u>	
観光地域づくり法人の名称	(一社) ツーリズム徳島	
マネジメント・マーケティング対象とする区域	区域を構成する地方公共団体名 徳島県徳島市	
所在地	徳島県徳島市	
設立時期	2017年12月27日	
事業年度	4月1日から翌年3月31日までの1年間	
職員数	13人【常勤12人(正職員3人) 非常勤1人】	
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) 黒田 忠良 「専従」 (出身組織名) (一社) ツーリズム徳島	2006年の前組織創立から現在に至るまで、同団体の代表理事を務め、徳島市はもとより徳島県エリア全体の観光振興に尽力しており、観光まちづくりや人材育成など様々な取組で成果を上げている。観光ボランティアガイド功労賞知事表彰。徳島県旅行業協会理事。
データ分析に基づいたマーケティングに関する責任者(CMO：チーフ・マーケティング・オフィサー) 必ず記入すること	(氏名) 渡辺 晃 「専従」 (出身組織名) (一社) ツーリズム徳島	大手旅行会社、大学講師、他市の観光協会事務局次長を経て2017年設立より事務局長。持続可能な運営のため、データ分析や、情報収集、発信に手腕を発揮している。
財務責任者(CFO：チーフ・フィナンシャル・オフィサー) 必ず記入すること	(氏名) 佐藤 憲治 (出身組織名) (NPO法人) 阿波農村舞台の会 理事・事務局長	元県庁職員で文化専門職を歴任。退職後、NPO法人阿波農村舞台の会、理事・事務局長を務めている。また、県立阿波十郎兵衛屋敷館長として業務を受託している。運営収支や財源確保に関する検討を行う。

<p>各部門（例：プロモーション）の責任者（専門人材） 各部門責任者のうち専従の者については、氏名の右横に「専従」と記入すること</p>	<p>（氏名） ランス キタ「専従」 （出身組織名） （一社）ツーリズム徳島</p>	<p>広域観光案内所の改装移転とともにインバウンド観光アドバイザーとして同団体に採用。プロモーションリーダーとして、外国人目線での海外プロモーションに取り組むとともに、ワークショップの開催や案内看板の整備、多言語パンフレットの制作など、受け入れ態勢の整備にも尽力している。</p>				
<p>連携する地方公共団体の担当部署名及び役割</p>	<p>徳島市 にぎわい交流課（観光地づくり、マーケティング、阿波おどりによる観光振興・PR、等） 企画政策課（中心市街地活性化、移住、ふるさと納税 等） 農林水産課（特産品の開発・販路拡大、農林業体験プログラムの造成等） 文化スポーツ振興課（歴史・文化体験プログラム、スポーツ体験プログラムの造成等）</p>					
<p>連携する事業者名及び役割</p>	<p>○ 市内の旅行・観光関係の団体・企業等（市内周遊着地型旅行商品の開発、販売・PR 等への協力）…全国旅行業協会徳島県支部、徳島県観光協会、徳島県物産協会 等 市内交通事業者（アクセス改善）…徳島バス(株)、四国旅客鉄道(株) レンタカ 会社 等 各農林水産団体及び農林水産業者、加工業者等（特産品の開発・販路拡大、体験プログラムの造成）…徳島市農業協同組合 等</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>【該当する登録要件】 「徳島市観光振興懇話会」を主催し、運輸業：四国旅客鉄道、旅行業：ツーリズム徳島、宿泊サービス業：徳島県旅館ホテル生活衛生同業組合、観光施設業：阿波おどり会館、観光土産品業：阿波しじら織協同組合、行政：徳島市にぎわい交流課、DMO：イースト徳島観光推進機構、調査研究機関：徳島経済研究所が主体的に参画。また、これまでの活動において、徳島県観光協会、地域経済団体及び徳島市と誘客事業等の連携を通して観光地域のありがたについて、特に現場実務者間での意見交換等を重ねており、スピード重視の運営推進図っている。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の商店街やボランティア団体等と意見交換を継続的に行っている。 ・地域の自治会やボランティア団体と観光地域の緑化や清掃活動行い、ポストコロナに向け環境整備を行っている。 					
<p>法人のこれまでの活動実績</p>	<p>【活動の概要】</p> <table border="1" data-bbox="432 1648 1406 1982"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 1648 619 1693">事業</th> <th data-bbox="619 1648 1406 1693">実施概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 1693 619 1982"> <p>情報発信・プロモーション</p> </td> <td data-bbox="619 1693 1406 1982"> <p>観光客誘客プロモーション事業 飲食店情報チラシ作成・配布 店舗情報チラシ作成・配布 旅行情報専門雑誌掲載 SNS 等 WEB サイトへの投稿・配信 藍文化発信グッズ製作</p> </td> </tr> </tbody> </table>		事業	実施概要	<p>情報発信・プロモーション</p>	<p>観光客誘客プロモーション事業 飲食店情報チラシ作成・配布 店舗情報チラシ作成・配布 旅行情報専門雑誌掲載 SNS 等 WEB サイトへの投稿・配信 藍文化発信グッズ製作</p>
事業	実施概要					
<p>情報発信・プロモーション</p>	<p>観光客誘客プロモーション事業 飲食店情報チラシ作成・配布 店舗情報チラシ作成・配布 旅行情報専門雑誌掲載 SNS 等 WEB サイトへの投稿・配信 藍文化発信グッズ製作</p>					

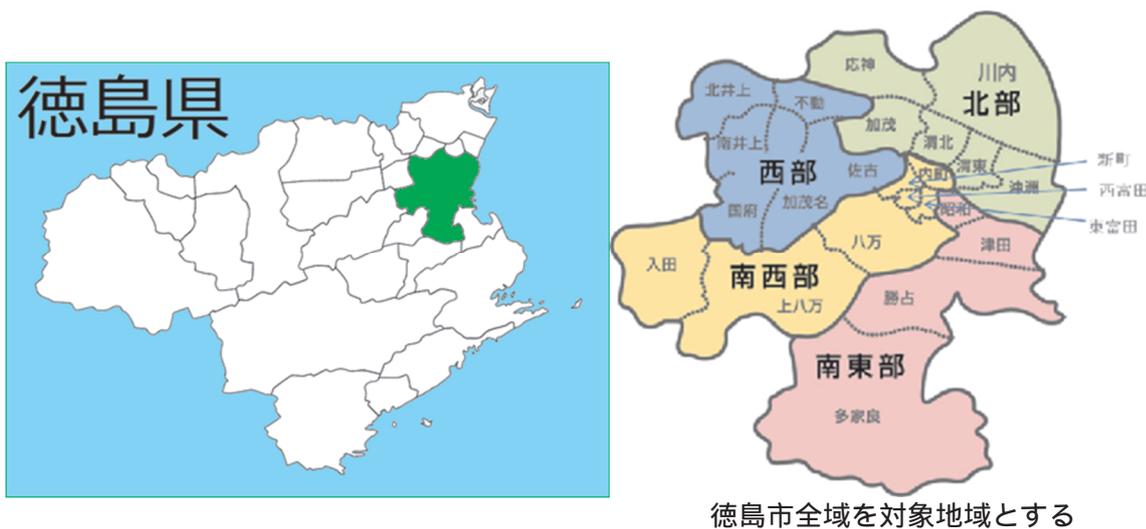
	<p>キャラクター（駅アポ）グッズ販売 SNS 映えグッズ製作</p> <p>受入環境の整備 観光客誘客受入事業 徳島市広域観光案内所運営（JNTO カテゴリー 2） 徳島市産業支援交流センター指定管理 旅行業（第 3 種登録） コロナ感染症拡大抑止表示設置 広域観光案内所での来訪者分析 阿波おどり総合案内所の設置運営 徳島市移住交流センター運営 とくしま愛ランド推進協議会シルバー大学院外国語講座 民泊セミナー</p> <p>観光資源の磨き上げ 着地型旅行事業 四国霊場めぐりや藍染、遊山箱絵付けなど徳島ならではの体験を実施するツアーを実施。 駅からウオーク オンライン移住体験ツアー 図書資料をもってまち歩きツアー</p>
<p>実施体制 地域の関係者との連携体制及び地域における合意形成の仕組みが分かる図表等を必ず記入すること（別添可）</p>	<p>【定量的な評価】 ・情報発信、プロモーション事業：店舗情報チラシおよび飲食店情報チラシについては、随時更新を行い最新のものを発行・配布を行なっている。コロナ感染症の影響により、休業や時短営業など不確定な情報を集約している。 ・受け入れ環境整備：毎週 1 回公共空間の手入れを地域住民と共にこなしている。ウォークアブルな空間ができるとともに、地域住民との連携強化にもつながっている。また、セミナーの開催など受け入れ態勢の整備を行っている。 ・観光資源の磨き上げ：例年おこなわれている水都祭のキャンドルナイト事業は例年通りおこない、地域ブランディングとして定着しつつある。着地型のツアーを実施するなど、地域の魅力を発掘するとともに、商品化を行い誘客をおこなっている。みんなで！とくしま応援割を活用した周遊の募集型企画旅行など造成と販売を行った。</p> <p>【実施体制の概要】 （一社）ツーリズム徳島が母体となり、徳島市観光振興懇話会を設置。メンバーには、行政、宿泊業者、交通事業者、DMO や商工会など多様な関係者が参画し、官民が密接に連携した運営を実施する。</p>

【実施体制図】



2. 観光地域づくり法人がマネジメント・マーケティングする区域

【区域の範囲が分かる図表を挿入】



【区域設定の考え方】

【区域設定の考え方】 徳島県の県庁所在地である徳島市は吉野川の河口に開けた三角州で、徳島駅を中心とする場所から放射線状に人口エリアが広がっている。城下町として発展した町なので町名などに古い歴史を見ることができる。また中心部の眉山は高さ290mで頂上までロープウェイが通じて徳島平野の眺望を楽しむことができる人気の観光地となっている。徳島駅前前地域一帯にホテルや

観光施設が集中し、県内全域の観光産業の牽引役として貢献している。周辺市町村との連携による相乗効果もあり、徳島市の観光地域づくりの拡充を中心に据えている。今後は県全域の観光協会及び地域連携 DMO 等、他の市町村とともに連携を図り、地域の特色ある観光地域づくりを推進していく。

【観光客の実態等】 徳島市は夏の阿波おどりに代表される祭り文化の都市で、世界に通用するコンテンツとしてその振興に注力してきた。特に、コロナ感染症の流行前には、開催日4日間で130万人を越える観光客を迎えていた。官民一体の受け入れ態勢整備で、チケット販売の充実、宿泊販売の充実が図られた。その結果、国内観光客はもとより、諸外国からもインバウンド客が増加し、観光収入も増え、さらなる受け入れ環境整備を行い、地域の魅力が向上していた。しかし、令和2年度より新型コロナウイルス感染症拡大により観光客の減少、阿波おどりの屋外公演中止、屋内ホールでの開催など来客数、消費額も大幅に減少している。

令和4年後期から観光客数に回復傾向が見られ、全国旅行支援などの制度と外国人観光客の水際緩和により観光案内所の利用者も増えてきた。外国人旅行者は四国霊場の遍路を希望する方が多く、遍路前のレクチャーを行っている。

【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】 8月の阿波おどりがメインイベントとなり、知名度も高く多くの若者や県外・海外からの観光客を呼び込む観光資源になっている。また、青色LEDが開発された地でもあり夜間の公園には、その光を楽しむ演出が施されている。さらに、全国へ染料藍玉の輸出が河川を使って行われた歴史と、東京オリンピックのエンブレムに藍色が採用されたことで、藍染の文化や藍商人が広めた芸能も観光資源になっている。

また、大きな遊戯施設が少ないことから、公園での季節のイベントは人気がありこの時期に県外からの観光客も増加している。

さらに、スポーツにおいてはサッカーJ2徳島ヴォルティスのホームタウンであり、競技場近くに宿泊施設が少ないことから徳島市への宿泊客が多く、スポーツイベント等の受け入れ都市となっている。また、川内町の小松海岸では、関西方面からのサーフィン客が日帰りで利用されている。

【宿泊施設：域内分布、施設数、収容力、施設規模等】

徳島市は県庁所在地で、中心部にはシティホテルやビジネスホテルが集中している。ビジネスホテルから高級ホテルまで、さまざまな価格帯や設備を持つホテルが揃っている。郊外には、四国遍路を対象にした、日本の伝統的な宿泊施設である旅館もあり、和室や大浴場を楽しむこともできるので日本文化に触れたい方にはすすめられる。

低予算旅行者にはゲストハウスも徳島市にはある。リーズナブルな価格で宿泊できるだけでなく、他の旅行者と交流する機会も得られるスペースが用意されている。

民泊を提供している施設もある。個室や一軒家を借りることもでき、地元の生活を体験することもできる。

徳島市の旅館組合に加盟する施設とも情報を共有しながら観光客の利便に供している。

【利便性：区域までの交通、域内交通】

徳島市へは、飛行機、JR、高速バス、自家用車が主な交通手段である。

飛行機は徳島空港が隣接町にある。東京、福岡から直行便が運航されている。

徳島空港から市内へのアクセスは、タクシーやリムジンバスがある。

JRは、徳島市内に10駅ある。中心はJR徳島駅で高德線、徳島線、鳴門線、牟岐線の路線が通っており、他の都市との間に便利なアクセスとなっている。

高速バスは関西の主要都市や四国内の県庁所在地、岡山、広島から直行便が昼行便が運行されている。また、夜行便は東京、名古屋、福岡へと毎日運行されている。

自動車を使う場合は、四国内はNEXCO西日本のルート、本州とは本四高速のルートで結ばれている。

また、レンタカーを利用することもでき、駅や空港、バスターミナルに営業所がある。

徳島市内では、市内バスやタクシーを利用し、観光地や施設への移動ができる。また、台数は少ないが自転車レンタルサービスも徳島駅前提供している。

【外国人観光客への対応】

外国人を受け入れるために、英語での案内や情報提供が行われている。観光案内所では多言語のパンフレットやマップを揃えている。

外国人向け観光案内所として、JNTO カテゴリー 2 の認定を受けて運営している。

英語を話すスタッフが常駐し観光情報やアドバイスを提供している。また、

四国の観光に関して、名所や文化についての情報を提供している。

外国人観光客向けに、メニューや案内が英語で提供されている店や、宿泊施設でも外国語を話すスタッフが対応していることもある。

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
旅行消費額	来訪者の消費活動の動向を分析し、消費単価向上に繋げるため。	アンケート調査を自主事業として実施。
延べ宿泊者数	宿泊者数の推移を把握するため。	宿泊旅行統計調査を活用して実施。
来訪者満足度	来訪者の満足（不満足）に繋がっている要因を分析し、戦略立案に繋げるため。	アンケート調査を自主事業として実施。
リピーター率	リピーター顧客の動向を把握し、戦略立案に繋げるため。	アンケート調査を自主事業として実施。
観光案内所利用者数	徳島市広域観光案内ステーションの利用者数から戦略立案に繋げる。	利用者数統計を活用する。
SNSサイトのフォロアー数	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。	SNSサイトのフォロアー数を活用して実施。
阿波おどり入込数	地域一番の集客催事である。戦略立案に繋げるため。	実行委員会の発表数を経年的に収集し活用する。
外国人遍路の吉願者立ち寄り数	外国人の旅行者から四国遍路の満足度や修正希望を把握する。	四国遍路満願者が徳島市観光案内ステーションに満願証を受け取りに来る。

4 . 戦略**(1) 地域における観光を取り巻く背景**

地域経済、社会等の状況を踏まえた観光地域づくりの背景

徳島市では、他の市町村と同様に人口減少が進んでおり、一次産業の担い手の高齢化や後継者不足などによる地域力の低下が懸念されている。当法人は、そのような中、自然や歴史・文化・食・生業等を活かした着地型観光で地域密着の旅行業に取り組んでおり、徳島市内での滞在時間と観光消費のさらなる底上げを図り、これにより交流人口を拡大し、ひいては移住・定住を促進し、観光地域づくりの実現を目指している。

(2) 地域の強みと弱み

	好影響	悪影響
内部環境	<p>強み (Strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自地域で積極的に活用できる強みは何か？ ○日本の夏を代表する阿波おどりが実施される。 日本屈指のさつまいもやれんこん産地で、ブランド化がすすんでいる。 サイクルツーリズムの環境が充実している。 金時豆入りお好み焼きや徳島ラーメンがソウルフードとして根づいている。 豊かな自然（海、山）に囲まれている。 四国と本州とをつなぐフェリー航路を持つ。 ○野球、バスケットボールのプロチームがある。プロサッカーのホームタウンである。 ○クルーズ客船が入港する。 ○空港が隣接した町で近い 	<p>弱み (Weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自地域で改善を必要とする弱みは何か？ ○宿泊まで至る観光客が少ない。 ○魅力のある宿泊施設が少ない。 ○観光地間のアクセスが悪い。 ○阿波おどり以外に認知度が低い。 ○通年の A 級の観光資源がない。 ○多くの観光資源が未開発。 ○若者に受ける観光資源が少ない。 ○外国人観光客の受入体制が不十分。 ○情報発信力が弱い。 ○民間主体のプラットフォームがない。 ○観光協会がない。 ○阿波おどり以外に着地型のコンテンツが弱い。 ○着地型観光を開発する推進母体がない。
外部環境	<p>機会 (Opportunity)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自地域にとって追い風となる要素は何か？ 関西・大阪万博を契機とした国際観光の一層の発展 高齢者の増加 情報化社会の進展 観光ニーズの多様化 国際観光需要(インバウンド)の増加 国の観光施策の強化 四国遍路の日本遺産登録 ○ 	<p>脅威 (Threat)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自地域にとって逆風となる要素は何か？ ○人口減少・高齢化 ○国内観光消費額の伸び悩み ○地域間競争の激化 ○コロナ感染症を含む危機対応が脆弱。 ○近隣市は行政主導によるツーリズム開発、整備等官民一体による取り組みが盛んである。

上記に加え、P E S T分析等の他のマーケティング分析手法を用いて分析を行っている場合は、その内容を記入（様式自由）

(3) ターゲット

<p>第1ターゲット層 京阪神在住の30才代～60才代</p>
<p>選定の理由 「RESAS-データ分析支援の日本人観光客・滞在人口」(出展：徳島県地域再生計画)では2021年6月(休日)14時で総数、15歳以上80歳未満のデータでは、徳島県徳島市に於いて：第1位香川県1,480人、2位兵庫県1,268人、第3位大阪府720人となっており、関西からの訪問者が多くあることが分かる。さらに、本四高速道路で結ばれており大鳴門橋の通行量も1日平均24,465台と関西圏への訴求力が高い利点がある。観光Webサイトへのアクセス状況は、大阪、神戸から14%で、全体に占める割合は、徳島市に次いで2位となっている。 マイクロツーリズムのニーズを取り込める好機が活かし、大阪府はじめ関西圏からの訪問者を</p>

増加させるため、人口密集地・関西圏をターゲットに魅力発信やプロモーション強化をすることが有効であると判断される。

一方、関西圏消費者アンケート（出展：徳島市心おどる水都・とくしま発信プラン）において地域資源の階層分析では、グルメ土産部門で全体の魅力度よりも高い値を示した階層である30才代～60才代を第1ターゲット層とした。

○取組方針

関西圏への訴求力が高く、マイクロツーリズム・ニーズを取り込める好機を活かし、大阪府はじめ関西圏からの訪問者を増加させるため、人口密集地・関西圏をターゲットに魅力発信やプロモーション強化をすることが有効であると判断される。また、魅力ある観光地を作るために観光資源の魅力化（特に飲食案内を充実したい）や、ガイド育成、文化的なイベント開催し、主要マーケットである京阪神に効果的プロモーションを実施することで当地の認知度向上を目指す。

ターゲット層

20代～40代の日本人観光客

選定の理由

為替変動や外国の政治・経済状況に対し比較的影響の少ない日本人観光客は、地域の安定的収益に繋がる。コロナ感染症の感染者が増減変動する中で、地域限定すると実施計画が成り立たない可能性が考えられ、広いエリアの設定とした。WebツアーやSNSを活用して、地域と地域ファンに継続的な関わりが生まれ、訪問地として徳島市を選ぶきっかけになるよう、リアルとオンラインを組み合わせたコミュニティを作って関係人口を増やしていく。しかし、コロナ感染症の位置付けが変更になり、人の動きが活発となりつつある最近の現状を考えると、次年度以降計画の見直しも検討される可能性が考えられる。

取組方針

満足度調査等によりターゲット層のニーズを調査・分析し、分析結果に基づいてコンテンツの拡充とメディア戦略・プロモーション戦略の充実を図っていく。さらに、市内に拠点を置く老舗や伝統の技術を持つ企業など地域ブランドの推奨品をPR、ふるさと納税の返礼品への選定など、経済活動が活発化することを念頭に置いている。

ターゲット層

欧・米・豪を中心とした50代～60代の観光客

選定の理由

徳島県の観光ビジネス活性化構想（徳島経済研究所）では、外国人宿泊者における国籍（出身地）別の割合が、徳島県は、香港、中国、北米の順となり、全国や四国他県と順序が異なり、特徴的となっている。当該地域への欧米人の入域割合が多く、特に、観光案内所の窓口対応では50代前後のペアや60代の高齢層の入域が目立つ。今後、この層の入域の拡大が見込まれるため、彼らのニーズにあったイベント等の取り組みやSNS等を活用した更なる認知度の向上を目指す。

取組方針

満足度調査等によりターゲット層のニーズを調査・分析し、分析結果に基づいてコンテンツの拡充とメディア戦略・プロモーション戦略の充実を図っていく。

(4) 観光地域づくりのコンセプト

コンセプト	赤と青の町～阿波おどりと藍色、青色 LED の町 交流と情熱のまちづくり
コンセプトの考え方	<p>情熱ある芸能阿波おどりは、住民が誇る町のイベントであり盆の行事である。また、徳島平野を流れる吉野川は、自然環境が厳しい中で、豊かな土をもたらし、農業国徳島を作った。川は空の色を映し青く美しい。また、広い河川敷は各種スポーツ会場にも使われている。</p> <p>現在の水稻耕作面積に匹敵する広さで、藍が生産されていた。現在も、藍の生産が行われ染料のもと染が生産されている。吉野川が生んだ青色もとである。</p> <p>また、ノーベル賞を受賞した青色 LED が開発された研究者が学んだ大学があり、この地から青色 LED が誕生したと言っても過言でない。</p> <p>これらを包括的に商品化して観光客の期待する街を地域住民と創り上げる。地域住民も観光客も同様に楽しめ幸せが感じられ、特に国内外観光客が集まる阿波おどりステージやイベントの拡充で、情熱の阿波おどりと藍の流通で発達した町を阿波おどりの情熱と、藍染の藍色をコンセプトに交流と共感の町と置づけ複合したブランド力、認知度、リピート率を高めたい。</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
戦略の多様な関係者との共有 頻度が分かるよう記入すること。	<p>戦略の共有方法について記入すること</p> <p>観光ガイドボランティアから発祥したツーリズム徳島は、観光ガイドボランティアや地域の住民と連携した事業を数多く生み出しており、地域の多様な関係者の参画がすでに行われている。観光業により町に賑わいがもたらされる関係もあり、常にコミュニケーションの場が設けられて連携意識が強くもたれている。</p> <p>今後は、観光関連に対する取り組みについて共通認識の上で実施を行う。特に、地域住民との信頼関係の構築には、これまで以上に、各種団体職員の情報交換、意識啓発をはじめイベント等の取り組みを通して啓蒙していきたい。</p> <p>また、徳島市観光振興懇話会で地域の関係団体との共通認識の場を半期ごとに1回行い、個別事案においてはツーリズム徳島を中心に情報及び見交換を毎月行っていく。</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>裾野の広い観光産業の中核的組織、観光施策の実施機関及び観光振興の中核組織としてツーリズム徳島は、訪れる観光客のおもてなしを行う団体である。</p>

	<p>また、事業所の情報発信能力で、県外や海外へ年間を通じた誘客を推進する為の新規イベント情報や誘客プロモーション情報の発信を行い、幅広い観光情報を、多言語機能も取入れながら発信する。</p> <p>大きな柱に加えて、各種団体と観光客の誘客、県観光協会とも連携しながら宿泊施設や飲食業を含めて地域からの要求がある講習会の開催（接客のスキルアップ「コミュニケーション講座」R4・7月～11月、高校において「ガイド講話」8月、とくしまあいランド推進協議会・シルバー大学院「ガイド養成講座」11月～12月、県観光協会「とくしま観光アカデミー」講話11月、R5・1月）やインバウンド対策として相談窓口の一本化を行いながら、顧客及び従業員満足度調査を行う。</p> <p>時代の流れとして、業務の中に観光DXを推進すべきと考えており、例えばデジタルガイドの導入では、スマートフォンやタブレットを活用して、観光地の案内や観光スポットの情報を提供することで、来客は自分のペースで観光を楽しむことができる。また、仮想リアリティ（VR）や拡張リアリティ（AR）を活用することで、仮想的な体験や現実と組み合わせた情報提供が可能になる。歴史的な建造物の再現や、仮想的なガイドとの対話などが実現する。一方、地元のデータの収集・分析により、顧客の嗜好や需要予測、効果的なマーケティング施策の策定を行うことができる。個別化されたサービスや効果的な販売戦略を展開することができる。さらに、オンラインとオフラインのチャンネルが融合し、来客へシームレスな体験を提供することができる。例えば、オンライン予約し現地での受け取りや、オンラインショップと実店舗での商品の連携などを計画推進する。</p> <p>自然環境を保護し、エネルギー効率の改善を検討する。ごみの分別など廃棄物管理の改善、再生水など水資源の利用など、環境への影響を最小限に抑える取り組みを行う。観光企画では、地元の文化や歴史観に配慮し、文化資源を維持・活用する取り組みを行う。地元の人々の参加や利益を共有し、保護維持活動を行いたい。</p> <p>また、地域社会との協力と連携が持続可能な観光の実現に不可欠と考える。地元のコミュニティや関係者との対話を通じて、地域のニーズや課題を把握し、解決に向けて活動する。地元の産品やサービス利用促進、地域振興プロジェクトへ参加し、地域社会へと貢献する。</p> <p>持続可能な観光を実現するためには、観光客自身の意識と行動の変革が欠かせない。地域に迷惑をかけないような持続可能な行動への啓発を行う。</p> <p>持続可能な観光地マネジメントを行い「日本版持続可能な観光ガイドライン（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations, JSTS-D）」に取り組む。</p>
観光客に対する地域一体となった戦略に基づく一元的な情報発信・プロモーション	<p>徳島市部の観光団体とも連携して情報交換を含め、地域全体の観光地を巡る観光プロモーション企画や地域が取り組む事業などとの整合性を図りながら、徳島市広域観光案内ステーションを活用した各地域の情報発信を進める。</p> <p>「徳島市公式観光サイト」は市役所のにぎわい交流課が管轄する観光行政の情報サイトとして活用されている。掲載内容は基本的に個店情報を避けて、主に補助事業など公平公正を基本としている。</p> <p>一方、ツーリズム徳島の観光サイトは、責任ある民間団体（JNTOに認定された観光案内所運営団体、県知事登録した旅行業）として運用し、観光情報に限らず幅広い情報を網羅することとしている。物産や産業など経済振興の情報や連携団体の情報、文化振興から交通情報や異常気象な</p>

どSNSを使い幅広く発信しており、よりきめ細かな地域の魅力を発信する「地域情報の交流拠点」を目指している。
今後、更に詳細に相互リンクを張り補完しあうことで観光情報の厚み、信用度が上がるものと認識している。

各取組について、出来る限り具体的に記入すること。

6. KPI (実績・目標)

戦略や個別の取組を定期的に確認・改善するため、少なくとも今後3年間における明確な数値目標を記入すること。

既に指標となりうる数値目標を設定している場合には、最大で過去3年間の実績も記入すること。

(1) 必須KPI

指標項目		2020 (R2) 年度	2021 (R3) 年度	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
旅行消費額 (百万円)	目標	()	()	24,800 ()	26,500 (6,900)	28,250 (11,500)	30,000 (13,800)
	実績	未実施 ()	未実施 ()	2,480 ()			
延べ宿泊者数 (千人)	目標	()	()	430 (15)	450 (30)	480 (50)	510 (50)
	実績	未実施 ()	未実施 ()	430 (5)			
来訪者満足度 (%)	目標	()	()	65 ()	66 (70)	68 (73)	70 (75)
	実績	未実施 ()	未実施 ()	66 ()			
リピーター率 (%)	目標	()	()	40 ()	42 (5)	44 (6)	45 (7)
	実績	未実施 ()	未実施 ()	38 ()			

括弧内は、訪日外国人旅行者に関する数値

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)

観光は交流人口の拡大に重要な役割を担うとともに、住民が地域の歴史、文化等に対する理解を深め、地域への誇りと愛着を持つことができる活力に満ちた地域社会の実現を促進する。そして、宿泊業、旅行業をはじめ、運輸業、農林水産業、商工業など、関連する産業の裾野が広く、地域経済の活性化、雇用の創出、潤いのある豊かな生活環境の創造等、様々な領域に貢献するものであり、地方創生の実現に資するものである。

新型コロナウイルス感染症の終息後、人々の働き方やライフスタイル、観光ニーズが変化することが予測され、持続可能な観光を住民、観光事業者、観光関係団体と協働して推進することで将来像を目指す「徳島県観光振興基本計画」に沿って検討した。また、第2期徳島市まち・ひと・しごと創生総合戦略 アクションプランも参照した。

徳島市の観光動向の大きな特徴として、夏の阿波おどりが年に一度の来訪者数のピークを迎える。コロナの感染者数の影響で来訪者数は減少傾向となっている。これらの特徴を踏まえ、数値年

次及び目標数値を検討した。但し、令和5年度以降は新型コロナウイルスからの回復を見越している。今後、インバウンドや都会との交流人口の拡大は、地域の経済成長や文化交流を促進する要素であり、情報の発信が重要となる。地域の魅力を広く知らせるために、ネット広告やSNSを使ったキャンペーンなど、さまざまなメディアを利用して発信する。また、来客の満足度を高めるためにはサービス品質の向上を図る。ホテル、レストランなどの事業者に対し、接客スキルや言語能力の向上のためのトレーニングの機会を提供する。さらに、来客からのフィードバックを収集し、改善点を把握していく。来客との文化交流は魅力的な要素の一つであることから、地域の伝統や文化を体験できるプログラムやイベントを開催し、地元の貴重な体験を提供することで交流人口の増加、インバウンドの取り込みを行う。

来客に高品質な商品やサービスを提供することで、訪日外国人旅行消費額単価の向上、拡大を目指す。地元の伝統工芸品、特産品など、独自性や付加価値の高いアイテムを提供することで、観光客はより高額な買い物をする可能性がある。また、高級ホテルやレストラン、スパ施設など、付加価値の高いアイテムや体験ができるように調整する。さらに、快適な観光施設を整備することで、観光客は多くの時間とお金を費やすことができるようになることから、高付加価値を意図し、来客の利便性を向上させる。

一方、イベントやフェスティバルを開催することで、来客の関心を引きつけ、消費額の拡大につなげる。音楽祭、花火大会、文化イベントなど、地域の魅力を活かしたイベントを企画し、観光資源の多様化を図る。自然景観、歴史遺産、文化イベント、料理やショッピングなどを組み合わせて観光パッケージを魅力的に企画する。

【設定にあたっての考え方】

旅行消費額

徳島県観光振興基本計画から年間観光消費額を参照し徳島市部の宿泊者数から指標の基準とした。2025年には大阪関西万博が開かれ、来場者の呼び込みにより20%の増加を目指す。今後、コロナ感染症の影響が残るものの行動制限がなくなり、来訪客が増えると予想し目標値を設定した。(出典：徳島県観光振興基本計画)

延べ宿泊者数

宿泊旅行統計調査を指標基準として設定し、徳島県観光振興基本計画により2025年には20%の増加を目指す。ただし、コロナ感染症を機に、施設の廃業や一時閉鎖など外因による数値の伸び悩みが気掛かりである。また、インバウンドの復活により、第2期徳島市まち・ひと・しごと創生総合戦略アクションプランでは、延べ5万人の宿泊を伴う外国人旅行者が来ると想定している。(出展：宿泊者数・観光庁「宿泊旅行統計調査」)

来訪者満足度

アンケート調査を、通年で広域観光案内ステーションにおいて自主事業として実施し得られた回答を集計し指標基準とした。2025年までに5%の上昇を目指す。調査では、満足度が高い声が多いのでその数値を維持し、さらに上を目指して対応、対策を講じていきたい。その策としては、旅行者は旅ナカでの情報を現地で求める傾向が見えてきたので、リアル対面で提供できる情報の充実、対応スキルの向上を図っていきたい。

リピーター率

アンケート調査を、通年で広域観光案内ステーションにおいて自主事業として実施し得られた回答を集計し指標基準とした。2025年までに5%の上昇を目指す。調査では、突出した数値ではないので、満足度の向上とともに、魅力ある催事後援などで、対策を講じていきたい。その策としては、旅行者に向けたスタンプラリーが新規に徳島県で実施する予定なのでそうした情報拡大、参加者確保、再来のススメ対応などを図っていきたい。

(2) その他の目標

指標項目		2020 (R2) 年度	2021 (R3) 年度	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
観光案内所利用者数 (人)	目標			9000 (200)	9500 (400)	10000 (500)	10500 (600)
	実績			9067 (242)			
SNSフォロア数 (人)	目標			1400 ()	1500 ()	1600 ()	1700 ()
	実績			1400 ()			
阿波おどり入込数 (万人)	目標			100 ()	110 ()	120 ()	120 ()
	実績			46 ()			
四国遍路の吉願者立ち寄り数 (人)	目標			(10)	(30)	(40)	(50)
	実績			(10)			

括弧内は、訪日外国人旅行者に関する数値
各指標項目の単位を記入すること。

指標項目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

【検討の経緯】

阿波おどりは、運営の混乱とコロナの事情から大きく変動し、これを検討し指標を決定した。但し、令和5年度以降は新型コロナウイルスからの回復を見越している。

観光分野のDXを推進するにあたり、インターネットを通じて、観光施設やイベントの予約やチケットの購入ができるように推進する。利用者は時間や場所に制約されずに予約購入ができるようになる。観光アクティビティについて、旅行会社のウェブサイトやオンライン予約プラットフォームなどから予約を行う。予約で、日程、参加人数、参加希望のアクティビティなどを選択し支払いもオンラインで行ってもらおう。その上で、予約確認のメールやチケットが送信される。予約の詳細で、日時、集合場所、必要な手続きなどが送信される。チケットは電子形式（バーコードなど）で提供される。アクティビティの場所で合流、受付になると、予約のメールやチケット画面を現地で提示し参加確認や入場手続きが行われる。

人気のあるアクティビティでは、当日の受け付けや予約が困難な場合があるので、オンライン予約を事前に行うことで、予約の確実性が高められる。これにより、紙のチケットを持ち歩く必要がなくなり、便利さと環境への負荷軽減が図られる。アクティビティの写真、レビュー、評価などの情報も提供されるので、予約前に参加確認や場所をより詳しく知ることができる。

【設定にあたっての考え方】

観光案内所利用者数（人）

観光案内所が2022年に同じビルの地下から路面店へと改装移転した。JNTO カテゴリー2を取得し案内を行っている。コロナ感染症の位置付けが下がったことで、利用が増えることが想定される。2022年度の利用者数を指標基礎とし、2025年には15%の増加を目指す。

SNSフォロワー数(人)

旅行者や地元民の必要な情報を発信することでSNSのフォロワー数を増やしていく。サイトの内容は年々充実させていくため、観光入込客数の増減に係らず、フォロワーは毎年増加していくと想定している。2022年の1400件を基準として2025年には20%のアップを図る。

阿波おどり入込客数(万人)

徳島市を代表する夏祭りであり、日本を代表する盆踊りではあるが、コロナ感染症の影響など混乱の中で人出が落ち込んでいる。行動制限が解除になり、その人出数値を追っていく。社会情勢によるところが大きい日本を代表する祭りの阿波おどりが、今後どのような変遷をたどっていくのか、その状況を捉えていきたい。第2期徳島市まち・ひと・しごと創生 総合戦略 アクションプランに沿って設定する。

外国人遍路の結願者立ち寄り数(人)

四国霊場1番札所が徳島県にあることから、徳島市から遍路に出る人が多い。外国人は遍路に関する情報収集のため、観光案内所に立ち寄ることが多い。また、四国霊場88か所を結願した外国人が喜びの笑顔で案内所を訪ねてくることも多い。そこで記念品として88寺院を回った満願記念証を贈呈している。コロナ感染症の行動制限が解除された2022年を基準とし、その数を記録して2025年には5倍程度を目論む。対応した件数は、今後の検討資料にする。

7. 活動に係る運営費の額及び調達方法の見通し

少なくとも今後3年間について、計画年度毎に(1)収入、(2)支出を記入すること。現に活動している法人にあっては、過去3年間の実績も記入すること。

(1) 収入

年(年度)	総収入(円)	内訳(具体的に記入すること)
2020(R2) 年度	(円)	(内訳の区分例) 【国からの補助金】 【都道府県からの補助金】 【市町村からの補助金】 【公物管理受託】 【収益事業】 【会費】 【特定財源(宿泊税、入湯税、負担金等)】 等
2021(R3) 年度	(円)	(円)
2022(R4) 年度	(円) 67,244,820	(円) 【公物管理受託】 24,510,464 【収益事業】 42,731,920 【その他】 2,436
2023(R5) 年度	(円) 32,000,000	(円) 【公物管理受託】 12,000,000 【収益事業】 20,000,000

		【その他】	10,000
2024 (R 6) 年度	(円) 32,000,000	【公物管理受託】 【収益事業】 【その他】	(円) 12,000,000 20,000,000 10,000
2025 (R 7) 年度	(円) 32,000,000	【公物管理受託】 【収益事業】 【その他】	(円) 12,000,000 20,000,000 10,000

(2) 支出

年 (年度)	総支出	内訳 (具体的に記入すること)
2020 (R 2) 年度	(円)	(内訳の区分例) 【一般管理費】 【情報発信・プロモーション】 可能であれば国内外の割合を記載 【受入環境整備等の着地整備】 【コンテンツ開発 (観光資源の磨き上げ)】 【マーケティング (市場調査、ブランド戦略等)】 【観光イベントの開催費】 等
2021 (R 3) 年度	(円)	(円)
2022 (R 4) 年度	(円) 66,862,394	(円) 【一般管理費】 37,530,507 【情報発信・プロモーション】 107,220 【マーケティング】 7,656,683 【観光イベントの開催費】 1,474,470 【商品仕入れ】 7,179,756 【その他】 7,688,258 【租税公課】 5,225,500
2023 (R 5) 年度	(円) 30,000,000	(円) 【一般管理費】 15,000,000 【情報発信・プロモーション】 5,100,000 【マーケティング】 2,000,000 【観光イベントの開催費】 2,200,000 【商品仕入れ】 2,200,000 【その他】 2,500,000 【租税公課】 1,000,000
2024 (R 6) 年度	(円) 30,000,000	(円) 【一般管理費】 15,000,000 【情報発信・プロモーション】 5,100,000 【マーケティング】 2,000,000

		【観光イベントの開催費】 2,200,000 【商品仕入れ】 2,200,000 【その他】 2,500,000 【租税公課】 1,000,000
2025 (R 7) 年度	(円) 30,000,000	(円) 【一般管理費】 15,000,000 【情報発信・プロモーション】 5,100,000 【マーケティング】 2,000,000 【観光イベントの開催費】 2,200,000 【商品仕入れ】 2,200,000 【その他】 2,500,000 【租税公課】 1,000,000

(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

組織が持続的に活動を行うことが必要であり、当法人は引き続き観光振興のためのプロジェクトやイベントなど事業受託を徳島市から受けながら、財源確保に努める。

イベント実施では、地元の企業や団体とのパートナーシップを築き、スポンサーシップを受けることで資金を確保する。企業がイベントに対して広告や支援を提供することで、運営資金を確保する。一方、民意から賛同を受けるクラウドファンディングを活用して、プロジェクトやイベントに対して資金を募ることも考えられる。一般の人々からの寄付を受け付けることで、運営資金を集めることも検討する。さらに、収益の多角化と事業の拡大を検討し、新商品やサービスの開発、マーケットの拡大、顧客層の多様化を考える。

具体的には、徳島市等からの受託事業による基盤の確立、着地型旅行商品の造成・販売等の実施、自社商品開発による販売収入等を主な事業収入とし、将来的には、不動産管理収入に合わせ、新しい生活様式に対応した観光事業等も検討し、安定した財源確保に努めていく。

8 . 観光地域づくり法人形成・確立に対する関係都道府県・市町村の意見

(一社) ツーリズム徳島とは、これまでに事業を協働した実績があり、今後も事業を継承し地域経済団体と連携して、自立自走型の組織運営と本市の観光振興への更なる発展に寄与することが期待されます。地域 DMO として登録したいので申請します。

9 . マネジメント・マーケティング対象区域が他の地域連携 DMO (県単位以外) や地域 DMO と重複する場合の役割分担について (重複しない場合は記載不要)

【他の地域連携 DMO や地域 DMO との間で、重複区域に関する連携や役割分担等について協議を行った (行っている) か】

エリアが重複する (一社) イーストとくしま観光推進機構とは、日常的に情報交換を行っている。
(一社) ツーリズム徳島は平成 23 年に前身の NPO 徳島ツーリズム協会を発足、平成 29 年に一般社団法人に改組し活動しており、平成 30 年設立の地域連携 DMO イーストとくしま観光推進機構には協力団体として初期から連携参加、協力している。

【区域が重複する背景】

徳島県を3分割した場合、県西部と、県南部、県東部が経済、文化の区切りとなって、3つの地域連携DMOが活動している。このうち東部のエリアは、DMOが設立される以前から12市町村で定住自立圏として連携した観光誘客活動を行ってきた。その後、15市町村のエリアで地域連携DMOが設立された。東部域で行政の区域を超えて事業展開をしているのが（一社）イーストとくしま観光推進機構ある。だが、広域では見えない独自の地域課題を解決すべく、地域DMOを立ち上げることにした。（一社）ツーリズム徳島は、県庁所在地の徳島市として、きめ細かい観光素材の発掘、活用発信による観光客数の増加、夏の客数の平準化が課題だといえる。

【重複区域における、それぞれのDMOの役割分担について】

地域連携DMOの（一社）イーストとくしま観光推進機構は、徳島県東部エリア全体にどう誘客するかというPRを中心とした施策を行っている。地域連携DMOは高度な情報発信力を活かしたプロモーションを中心に行い、地域の人的ネットワークを活用した営業（誘致）地域連携を行う。特にターゲットとして、観光消費額も高いといわれる訪日外国人のうち欧米豪の高付加価値旅行者とし、次に誘致実績のある香港、台湾を視野にする。個々の訪日ツアーに組み込んでもらい、訪問機会の拡大を図ろうと、国内外で開催する商談会等に参加し、広域的なプロモーション・営業活動に取り組んでいる。

その中で（一社）ツーリズム徳島は徳島市に特化して中心市街地の発展も加味した観光事業に取り組む。イーストとくしま観光推進機構の造成コンテンツについては、着地型旅行商品としてツーリズム徳島で販売しており、商品づくりで協力連携ができており、更なる受け入れ態勢の整備を進める。また、地域DMOとして、地域文化を活用しアドベンチャーが融合したツアーの情報を発信し、知的好奇心が旺盛な旅行者への誘客を促進する。一方、徳島市特有の課題である阿波おどり一極集中の是正、平準化へ向けた課題の解決や取り組みも行っていきたい。このような地域課題は、広域連携DMOのエリア全体への誘客とは別に独自で取り組まなければいけない課題であるため、役割が重なり合うという懸念はない。

【前述の役割分担等によって、効率的、効果的な活動の遂行が期待できるか】

地域連携DMOの（一社）イーストとくしま観光推進機構は県の東部という広いエリアに幅広く対応し対応する。さらにその中で徳島地域の中心ともいえる徳島市の中心市街地を核とした事業について（一社）ツーリズム徳島がより深く追求することで、県庁所在地から徳島県全体に広がる観光振興が効率的に行うことができると考える。

10 . 記入担当者連絡先

担当者氏名	黒田 忠良
担当部署名（役職）	（一社）ツーリズム徳島 代表理事

郵便番号	770-0833
所在地	徳島県徳島市一番町三丁目29番4号
電話番号(直通)	088-635-9002
FAX番号	088 635-9003
E-mail	info@tokushima-tour.jp

11. 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	徳島県・徳島市
担当者氏名	湯浅 正敬
担当部署名(役職)	にぎわい交流課 課長
郵便番号	770-8571
所在地	徳島県徳島市幸町2丁目5番地
電話番号(直通)	088-621-5231
FAX番号	088-621-5457
E-mail	nigiwai_koryu@city-tokushima.i-tokushima.jp

記入日: 令和5年7月11日

基礎情報

【マネジメント・マーケティング対象とする区域】

徳島県徳島市

【設立時期】 2017年12月27日

【設立経緯】

区域に観光協会がないため、総括的な観光振興のためのDMO

【代表者】 黒田 忠良

【マーケティング責任者(CMO)】 渡辺 晃

【財務責任者(CFO)】 佐藤 憲治

【職員数】 13人(常勤12人(正職員3人・出向等0人)、非常勤1人)

【主な収入】

収益事業 42百万円、委託事業 24百万円(2022年度決算)

【総支出】

事業費 29百万円、一般管理費 37百万円(2022年度決算)

【連携する主な事業者】

四国旅客鉄道、ホテルサンシャイン徳島、阿波おどり会館、長尾織布等、(徳島市観光振興懇話会)

KPI(実績・目標)

()内は外国人に関するもの。

項目		2020 (R2)年	2021 (R3)年	2022 (R4)年	2023 (R5)年	2024 (R6)年	2025 (R7)年
旅行消費額 (千円)	目標	()	()	24,800,000 ()	26,500,000 (6,900,000)	28,250,000 (11,500,000)	30,000,000 (13,800,000)
	実績	()	()	24,800,000 ()			
延べ 宿泊者数 (千人)	目標	()	()	430 ()	450 (30)	480 (50)	510 (50)
	実績	()	()	430 ()			
来訪者 満足度 (%)	目標	()	()	65 ()	66 (70)	68 (73)	70 (75)
	実績	()	()	66 ()			
リピーター率 (%)	目標	()	()	40 ()	42 (5)	44 (6)	45 (7)
	実績	()	()	38 ()			

戦略

【主なターゲット】

第1:京阪神在住の30才代~60才代

第2:20代~40代の日本人(県民を含む)

第3:欧・米・豪の50代~60代の観光客

【ターゲットの誘客に向けた取組方針】

魅力ある観光地を作るために、観光資源の魅力化(飲食案内を充実したい)や文化的なイベント開催し、主要マーケットに効果的プロモーションを実施することで当地の認知度向上を目指す。

【観光地域づくりのコンセプト】

赤と青の町~情熱の阿波おどりと藍色、青色LEDの町<交流と共感による情熱のまちづくり>

具体的な取組

【観光資源の磨き上げ】

- ・着地型旅行
- ・四国霊場めぐり
- ・藍染、遊山箱絵付け体験ツアー
- ・駅からウオーク
- ・オンライン移住体験ツアー

【受入環境整備】

- ・徳島市観光案内所運営(JNTO・2)
- ・旅行業(第3種登録)
- ・阿波おどり総合案内所運営
- ・徳島市移住交流センター運営
- ・民泊セミナー

【情報発信・プロモーション】

- ・飲食店情報チラシ作成
- ・店舗情報チラシ作成・配布
- ・SNS等WEBサイトへの投稿・配信
- ・藍文化発信グッズ製作
- ・キャラクター(駅アポ)グッズ販売
- ・SNS映えグッズ製作

【その他】

- ・キャンドルナイト~イベント運営

