

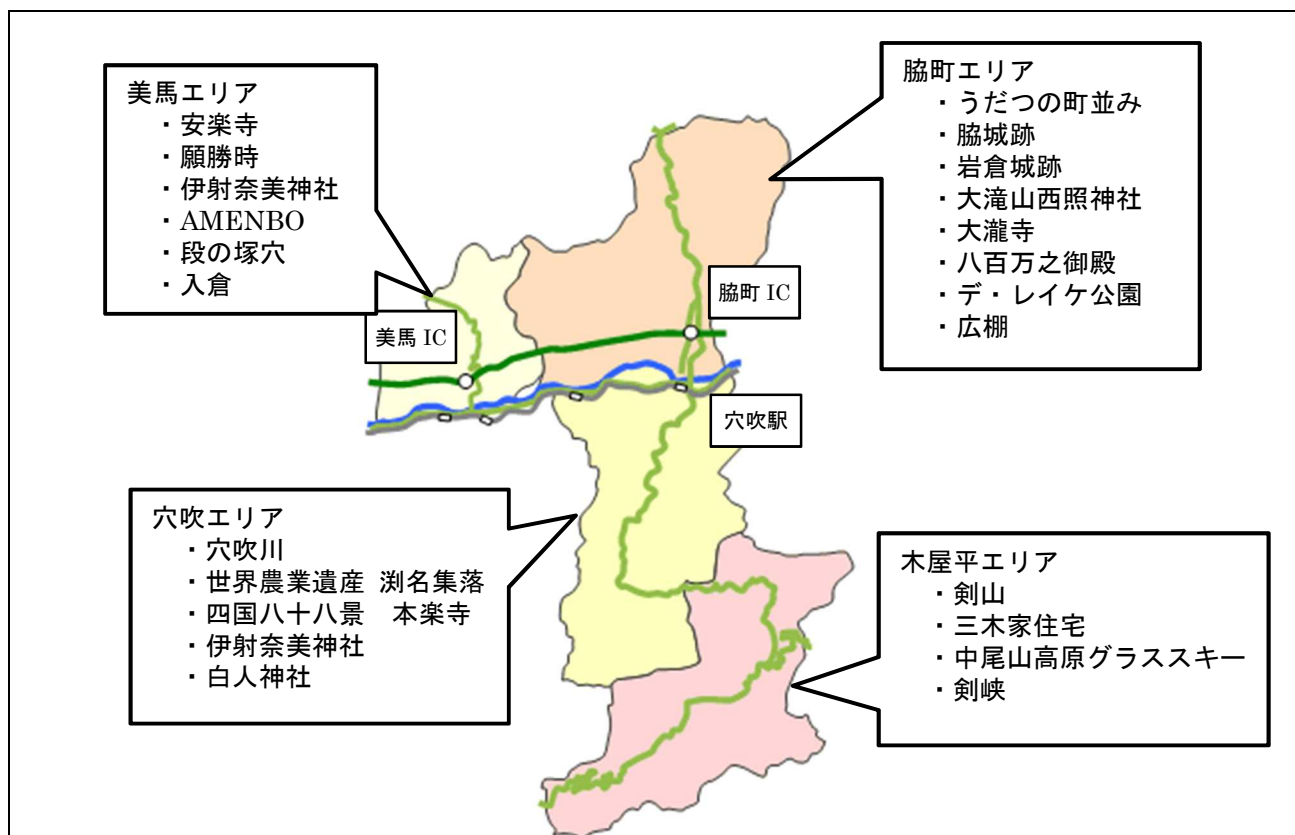
日本版DMO形成・確立計画

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)美馬観光ビューロー	
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 徳島県美馬市	
所在地	徳島県美馬市脇町大字脇町92番地	
設立時期	平成30年2月8日	
職員数	22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)	(氏名) 西川 弘佑 (出身組織名) (有)日の出本店	美馬市内の老舗菓子店社長であり、豊かな経営経験を有するとともに「にし阿波観光圏」の委員を長く勤めるなど、観光地経営に関しても知見を有している。
各種データの分析・収集等責任者	(氏名) 由村 公彦「専従」	県庁や外資系民間企業、第3セクターで勤務経験があり幅広い知見を有し、特に前職では赤字第3セクターを3年間で黒字転換させた経験を有し、僻地への観光集客について知見を有する。
各部門(プロモーション)責任者	(氏名) 徳永 和巳 (出身組織名) (株)東亜	旅行会社で4年間勤務し、国内外のツアープロモーションに高い知見、能力を有する。
各部門(旅行商品の造成・販売)の責任者	(氏名) 徳永 和巳 (出身組織名) (株)東亜	旅行会社で4年間勤務し、国内外のツアープロモーションに高い知見、能力を有する。
連携する地方公共団体の担当部署名及び役割	美馬市美来創生局観光課(観光地域づくり) 美馬市経済建設部監理課(社会資本整備) 美馬市経済建設部農林課(都市農村交流) 美馬市経済建設部企業応援課(サテライトオフィス等誘致) 美馬市市民環境部ふるさと振興課(地域振興・地域活性化) 美馬市教育委員会地域学習推進課(文化財保存活用) 美馬市総務部総務課(国際交流)	
連携する事業者名及び役割	美馬市商工会(地域資源発掘・商品造成) にし阿波～剣山・吉野川観光圏(地域資源発掘・商品造成) 脇町・うだつの町並みボランティアガイド連絡会(ガイド育成、実施) 寺町ガイド(ガイド実施) 美馬環境整備組合(観光施策実施補佐) 美馬のええもん推進協議会(観光資源発掘) 阿波踊り協会美馬支部(観光資源発掘) 脇町ライオンズクラブ(地域振興) 四国地区「道の駅」連絡会(地域振興) 四国大学(地域振興)	

	<p>(一社) そらの郷 (観光資源発掘) 木屋平地域づくり実行委員会 (観光資源発掘) NPO 法人郡里交流会 (観光資源発掘) NPO 法人美馬体験交流の会 (観光資源発掘)</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>(該当する要件) ③日本版 DMO が行う取り組みに関する連絡調整を行うため、多業種関係団体から構成される部会(各専門部会)等を DMO とは別に設置する。行政(市)とは定期的なミーティング・連絡会を設ける他、前記部会へのオブザーバーとして参加をし、各方面との連携を図る。 (概要) 部会(各専門部会)は理事会の下部に配置し、意思決定は理事会で行う。構成は宿泊・交通機関等を含め市内の多業種関係団体を主体とし、定期的に開催し日常的な調整を実務者レベルでも行えるよう整備する。</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>DMO 理事会の元に地域住民が参画出来る協議会等を設置し、ボトムアップ方式の組織を作り、意識啓発とともに意見集約を行う。</p>
法人のこれまでの活動実績	<p>(活動の概要) 市受託事業実施・美馬市観光コンテンツ WEB 販売、プロモーション事業・独自イベント開催 (定量的な評価) 市受託事業 (3 案件実施)・WEB コンテンツ 13 件販売、プロモーション・イベント 3 本実施</p>
実施体制	<p>(実施体制の概要) 旧観光協会と施設運営第3セクター・ふるさとわきまち株式会社が母体となり、メンバーには、行政、宿泊業者、飲食業者のみならず、交通事業者、農業者など多様な関係者が参画するなど官民が密接に連携した運営を実施。</p> <p>(実施体制図)</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



【区域設定の考え方】

単市での機動力のある観光施策展開を前提にしているため、美馬市全域を区域設定するのが適切。

【観光客の実態等】

・ 主要観光施設（地点）の入込客数 単位：人

年 度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
町並み	178,056	191,437	172,727	159,104
穴吹川	118,046	146,726	188,403	142,680
メリクロン	225,376	175,200	186,700	150,200

・ 延べ宿泊数 単位：人

年 度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
域内	53,631	59,341	58,569	60,472

【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】

<自然景観>

- 清流「穴吹川」
- 剣峡
- 白骨林、キレンゲショウマ（剣山系）
- 花（桜、チューリップ、芝桜、シンビジウム）
- 脇町潜水橋

<食べ物>

- みまから
- 観光ブルーベリー園
- 観光りんご園
- 観光栗園

<歴史文化伝説伝承>

- 脇町うだつの町並み
- 脇町劇場オデオン座
- 藍商佐直吉田家住宅
- 寺町
- 郡里廃寺跡
- 脇城跡
- 岩倉城跡
- 三木家住宅 阿波忌部
- 美馬の和傘

<体験>

- 中尾山高原グラススキー

○カヌー, カヤック体験

- パラグライダー体験
- 竹人形づくり体験

【宿泊施設：域内分布、施設数、収容力、施設規模等】

宿泊施設数は域内で、ホテル・旅館・民宿・公共宿泊施設・キャンプ場含めて39の施設が存在する。

市町名	施設数	客室数	収容力	施設規模			
				~20人	21人~ 50人	51人~ 100人	101人~
美馬市	39	333	1,171	22	11	5	1

【利便性：区域までの交通、域内交通】

当地は、高速道路のICが2箇所、国道も北は高松から1本道の国道193号線が、東西も吉野川沿いに徳島市と三好市を結ぶ主要国道192号線、古来から四国の大動脈だった旧撫養街道、現県道12号線が交わる交通の要衝であり、讃岐方面や高速道路を経路に関西方面から当地への移動利便性は高い。また、高松空港や徳島空港等、空路についても二次交通所要時間が約1時間程度とインバウンドを意識した場合についても利便性が高い。

しかしながら、上記高松空港や高松駅からの二次交通や、市内各地への輸送能力については全くないか或いは脆弱であり、今後の課題である。

【外国人観光客への対応】

当地を訪問したインバウンド客への情報提供手段としてQRコードを用いた多言語対応をしている。また、当組織内職員も英語対応出来る職員が複数人駐在し、対応している。今後は三好市に集中しているアジア系インバウンド客の取り組みに注力するので更なる多言語対応を案内看板や観光リーフレット等で進めていく。

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
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 Analystic を活用して実施。
来訪客向けアンケート	観光客属性を調査し、マーケティング確度を向上させるため。	アンケート調査を自主事業として実施。
リピーター率	観光による経済波及効果の測定及び今後の観光地経営戦略の基礎的なデータとするため。	アンケート調査を観光圏事業として実施。
出発までの情報収集手段調べ	観光客属性を調査し、マーケティング確度を向上させるため。	アンケート調査を観光圏事業として実施。
SNS コメント数	観光客属性を調査し、マーケティング確度を向上させるため。	WEBプロバイダーより情報を収集。
主要観光施設入込客数	観光による経済波及効果の測定及び今後の観光地経営戦略の基礎的なデータとするため。	アンケート調査を観光圏事業として実施。
観光消費額	観光による経済波及効果の測定及び今後の観光地経営戦略の基礎的なデータとするため。	アンケート調査を観光圏事業として実施。
WEB 販売コンテンツ PV 数	観光客属性を調査し、マーケティング確度を向上させるため。	WEBプロバイダーより情報を収集。
WEB 販売コンテンツ CV 数	観光客属性を調査し、マーケティング確度を向上させるため。	WEBプロバイダーより情報を収集。

4. 戦略

(1) 地域の強みと弱み

	好影響	悪影響
内部環境	<p>強み (Strengths)</p> <p><自然景観></p> <ul style="list-style-type: none"> ・百名山（剣山） ・山と溪谷（吉野川、穴吹川の深い峡谷、エメラルドグリーンの透き通った水） ・四季折々の景観（桜、チューリップ、もみじ、キレンゲシヨウマ、雲海など） <p><観光素材></p> <ul style="list-style-type: none"> ・うだつの町並み ・各種体験コンテンツ <p><食べ物></p> <ul style="list-style-type: none"> ・特産品（みまから、そば米雑炊） ・果物（ブルーベリー、はっさく） <p><歴史文化伝説伝承、暮らし></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平家伝説 ・郡里廃寺 	<p>弱み (Weaknesses)</p> <p><自然景観></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然景観をマネタイズする仕組みがない ・気象条件に左右される ・訪問者用インフラ（道路、駐車場がない、狭い） <p><観光素材></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定量的な分析不足（定量的なマーケティング不足）による主要マーケットの認知度不足 <p><食べ物></p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲食店数が少ない ・観光客が選択出来るレパートリーが少ない（カフェだけが多い） ・みまから以外にフィーチャー出来る食

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 白人神社 ・ 伊射奈美神社 ・ 三木家 ・ ソロモンの秘宝 ・ 三味線餅つき ・ 安楽寺の能 ・ 藍染 	<p>材がない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上記ゆえ、名物料理がない <p><歴史文化伝説伝承、暮らし></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 文化財にマネタイズする仕組みがない ・ 来訪者や潜在的来訪者に対する説明がなく価値を理解しづらい。
外部環境	<p>機会 (Opportunity)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国を挙げてのビジットジャパン事業推進 ・ 円安など経済環境 ・ ミシュランなどによる情報発信 ・ WEBによる情報発信の容易さ ・ 旅行者の目的多様化 	<p>驚異 (Threat)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 主要マーケットの人口減少 ・ 経済動向の鈍化 ・ 他地域と競争激化 (ゼロサム) ・ 旅行行動の活性化低減 ・ 天災多発による風評被害 ・ 古民家等観光資源の災害による損傷

(2) ターゲット

<p>○第1ターゲット層 京阪神在住の団塊の世代ジュニア層</p>
<p>○選定の理由 当地主要観光資源が歴史文化資源のため、どうしてもシニア層が中心となっている。シニア層が後期高齢者になった際の活性化低減リスクを考慮し、なお且つ歴史文化的観光資源ということもあり20歳、30歳代の潜在顧客獲得には困難が予想されるため。</p> <p>○取組方針 コンテンツの魅力化 (飲食店種類を増やす、乳児等へ優しい街づくりをする、文化的で魅力的なイベントを行う) を推進するとともに、主要マーケットである京阪神地方に効果的なプロモーションを実施することで第1段階として当地の認知度向上を目指す。</p> <p>※ターゲット設定においては、2015年03月刊の観光科学研究収録「歴史的町並みにおける訪問客のまなざしとロイヤリティの関係」(著 直井岳人 十代田朗 飯島祥二)の調査・論文に基づく。</p> <p>調査地となった岐阜県飛騨高山は、美馬市うだつの町並みと同様に重要伝統的建造物群保存地区であり、当該調査結果によると団塊の世代 Jr (40歳代) が全体の54.6%と主要顧客化している。対して同世代の当地における割合は24.8%であり、伸びしろが高いと判断したものである。</p>
<p>○第2ターゲット層 インバウンド客</p>
<p>○選定の理由、 国内客にもプロモーションはするが、人口減で主要マーケットもシュリンクするのは必至なのでインバウンド客を取りに行く必要があるため。</p> <p>○取組方針 究極的には高松空港インのチャーター便を香港、台湾、中国から飛ばす (一部座席含む)</p>

<p>のが目的であるが、それに至る前段階としては体験 WEB サイトへのコンテンツ掲出を通してプロモーション及び販売を行う。 また、アナログな旅行代理店営業も欠かさず行う。</p>
<p>○第3ターゲット層 アート感応度が高い層</p>
<p>○選定の理由 年齢層や国籍ではなく、藍の町にふさわしいアート、芸術性が高いイベントや向上的な取り組みにより、直島の成功事例のように、四国の内陸部でアーティスティックな町となるため。 ○取組方針 藍を利用したオリジナルな高品質な衣料製品をデザイナーとコラボレーションして生産、受注販売したり、同じく藍を切り口にしたイベントを当地の中心観光資源である吉田邸にて開催し、アーティスティックなイメージでパブリシティなど行っていく。</p>

(3) コンセプト

①コンセプト	<p>他地域よりも早期(律令時代)に発展した地域性、及び形成された吉野川流域文化圏(～江戸時代)を礎に育まれた文化を地域のルーツと捉え、他地域との差別化、独自ブランドの確立を目指す。</p>
②コンセプトの考え方	<p>地域に観光消費者を呼び込むためには、理解しやすい特殊性・独自性を謳ったコンテンツが必須となる。そのため、奈良時代初期に建てられた県内最古の寺院跡・郡里廃寺跡を始め、奈良時代創建といわれる願勝寺など、律令時代には成立していたとみられ今も美馬に残る宗教的ルーツの証や、剣山系に発し木屋平地域にも受け継がれる急峻な地形に適応した生活様式(世界農業遺産・傾斜地農法等)など、他地域にはない独自性を持った資源を差別化し、美馬のブランドとして確立させる。</p> <p>また、四国三郎の名を誇る大河・吉野川の恵みは、藍や絹・紡績、水運で栄えた脇町に富の象徴である「うだつ」をあげた古い町並みを残し、歴史的景観に親しむ旅情を満喫することができる他、「川」が地域の歴史文化を育み、今に残る暮らしの軸を形成してきたと考えられる。それら「カワ」の文化、前段の木屋平等に見られる「ヤマ」の文化、及び「宗教」の文化に残り継承されている市井の人々の生活そのもの、あるいはそれらに根ざしたローカル感が十分なコンテンツ、つまり旧来は観光資源と見なされていなかったコンテンツを発掘し、マーケティングにより消費者と結びつけることで観光経済を回す。</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
戦略の多様な関係者との共有	DMO 内に各種部会を設置し、関係団体、関係者との情報シェア、意見交換を通して共通意見の醸成に資する。(頻度は基本的に月に1度行うものとする)
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	観光客アンケートや、宿泊施設向けWEBサイト、体験WEBサイトの口コミなどをソースに、ある一定のサービスクオリティを遵守出来る仕組みを構築、維持する。 ※DMO 職業研修による質向上のほか、協力関係機関の相互の技術・ノウハウ共有を協議会(連絡会)等で行い、また外部研修参加による標準サービスノウハウの取り込みを行う。 ※アンケートについては回答欄に満足度を記入する項目を設け、年間を通じてその変動をチェックする。また、今後掲出する各種Webサービス(体験)上の口コミも収集し、CSチェックの参考とする。
一元的な情報発信・プロモーション	DMO が市内全てのイベント、体験などを把握し、それらをWEB販売することで一斉プロモーション、販売を行う。

6. KPI (実績・目標)

(1) 必須KPI

指標項目	H29 年度	H30 年度	H31 年度	H32 年度
●旅行消費額 (千円)	未調査	—	—	—
●延べ宿泊者数 (人)	62,072	—	—	—
●来訪者満足度 (%)	未調査	—(取得予定)	—	—
●リピーター率 (%)	未調査	—	—	—

※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

【設定にあたっての考え方】

旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率は域内直近データを取得しておりませんため、空欄とさせていただきます。

取得後、目標値は関係指標の実現可能性を勘案し、スタンダードより若干、実現困難性を高めた位置に指定する予定。(2019 年度中には取得・設定の予定)

(2) その他の目標

指標項目	H30 年度	H31 年度	H32 年度
------	--------	--------	--------

●体験型観光（コース）	50	60	70
●コンテンツWEB販売数（件）	80	100	120
●ツアー誘致数（コース）	8	10	12
●SNS投稿数（件）	300	500	700

※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

<p>【検討の経緯】 論文により、観光消費額をKGIとした場合のKPIは限定的であり、それらが下記である</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コンテンツWEB販売数・・・KGIに対する寄与度が最大の項目 ●ツアー造成数・・・KGIに対する寄与度が2番目に高い項目 ●SNS投稿数・・・KGIに対する寄与度が3番目に高い項目 <p>【設定にあたっての考え方】 各年度KPIの目標値、及び伸び率は、関係指標の実現可能性を勘案し、スタンダードより若干、実現困難性を高めた位置に指定した。</p>

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30年度	126,426,000（円）	（円） 【会費】1,000,000 【人件費補助金】13,000,000 【指定管理委託料】29,333,000 【市受託事業補助・交付金】34,080,000 【収益事業収入】48,200,000 【民間企業等からの寄付】等 813,000
平成31年度	126,426,000（円）	（円） 【会費】1,000,000 【人件費補助金】13,000,000 【指定管理委託料】29,333,000 【市受託事業補助・交付金】34,080,000 【収益事業収入】48,200,000 【民間企業等からの寄付】等 813,000
平成32年度	126,426,000（円）	（円） 【会費】1,000,000 【人件費補助金】13,000,000 【指定管理委託料】29,333,000 【市受託事業補助・交付金】34,080,000 【収益事業収入】48,200,000 【民間企業等からの寄付】等 813,000
平成33年度	126,426,000（円）	（円）

		【会費】 1,000,000 【人件費補助金】 13,000,000 【指定管理委託料】 29,333,000 【市受託事業補助・交付金】 34,080,000 【収益事業収入】 48,200,000 【民間企業等からの寄付】 等 813,000
平成34年度	126,426,000 (円)	【会費】 1,000,000 【人件費補助金】 13,000,000 【指定管理委託料】 29,333,000 【市受託事業補助・交付金】 34,080,000 【収益事業収入】 48,200,000 【民間企業等からの寄付】 等 813,000

(2) 支出

年度	総支出	内訳
平成30年度	123,799,000 (円)	【売上原価】 23,786,000 【販売管理費】 64,879,000 【市受託事業費】 34,080,000 【観光事業費】 754,000 【予備費】 300,000
平成31年度	123,799,000 (円)	【売上原価】 23,786,000 【販売管理費】 64,879,000 【市受託事業費】 34,080,000 【観光事業費】 754,000 【予備費】 300,000
平成32年度	123,799,000 (円)	【売上原価】 23,786,000 【販売管理費】 64,879,000 【市受託事業費】 34,080,000 【観光事業費】 754,000 【予備費】 300,000
平成33年度	123,799,000 (円)	【売上原価】 23,786,000 【販売管理費】 64,879,000 【市受託事業費】 34,080,000 【観光事業費】 754,000 【予備費】 300,000
平成34年度	123,799,000 (円)	【売上原価】 23,786,000 【販売管理費】 64,879,000 【市受託事業費】 34,080,000 【観光事業費】 754,000 【予備費】 300,000

(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

①地方公共団体からの運営負担金

- ・専門人材の育成

増加が見込まれる外国人観光客への対応強化、地域業者と連携した旅行事業、異分野連携事業、他の観光圏や広域観光周遊ルートとの連携事業を行うための専門的な人材を育成することを目的とした各自治体からの運営負担金。

②体験型観光の推進

- ・体験型教育旅行の受け入れ体制の充実

受入関係機関の増加を促進し、多様なニーズに合わせた受け入れにも対応できるようにする。

また、研修会、講習会及び先進地視察の実施により既存の受入関係機関の質の向上を図り、信頼される受け入れ先となることを目指し、受注機会の増加に資する。

- ・一般向け体験型観光への取り組み強化

企業や大学生を対象とした体験型観光の受注に取り組み、売上及び収益の増加を図っていくとともに、体験型教育旅行の受け入れ増も目指し取り組み強化する。

- ・組織体制の充実と営業力の強化

計画的で継続的な営業活動を行い、現在は誘致実績がない地域については、逆にチャンスと捉え積極的かつ重点的に活動し受注の増加に繋げていく。

③着地型商品、開発販売体制の強化

- ・着地方旅行商品の販売増

地域の伝統文化を体感できる旅行商品のブラッシュアップを図り、外国人観光客を含めた多くの観光客への販売を図る。

- ・スタディツアー等新たな旅行需要の取り込み

国内外の大学の研修旅行等、新たな旅行需要に対応できる商品造成を行う。

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

美馬市は、一般社団法人美馬観光ビューローを当地における日本版DMOとして認め、地域DMOとして登録したいので一般社団法人美馬観光ビューローとともに申請します。

9. 記入担当者連絡先

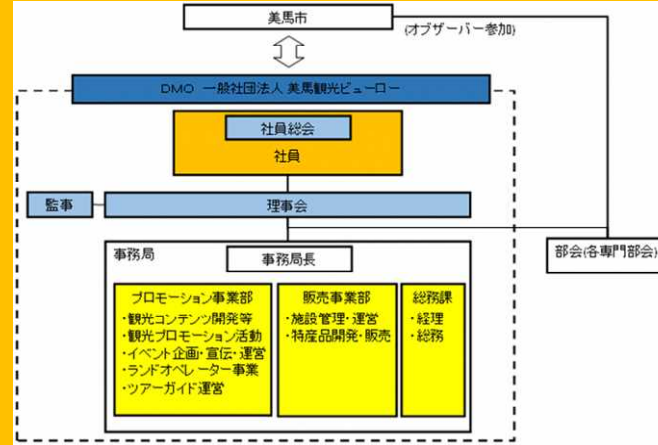
担当者氏名	徳永和巳
担当部署名（役職）	プロモーション事業部 課長
所在地	徳島県美馬市脇町字脇町 92 番地
電話番号（直通）	0883-53-8599
FAX 番号	0883-53-0961
E-mail	12160173111@jcom.home.ne.jp

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	徳島県美馬市
担当者氏名	二宮正経
担当部署名（役職）	美来創生局 観光課 課長補佐
所在地	徳島県美馬市穴吹町穴吹字九反地5番地
電話番号（直通）	0883-52-5610
FAX 番号	0883-52-1704
E-mail	kankou@mima.i-tokushima.jp

法人名：一般社団法人 美馬観光ビューロー
登録区分名：地域DMO

(表：実施体制)



他地域よりも早期(律令時代)に発展した地域性、及び形成された吉野川流域文化圏(～江戸時代)を礎に育まれた文化を地域のルーツと捉え、他地域との差別化、独自ブランドの確立を目指します。

(表：KPI (実績・目標))

指標項目	2018年度	2018年度	2019年度	2020年度
●旅行消費額(千円)	未調査	—	—	—
●延べ宿泊者数(人)	62,072	—	—	—
●来訪者満足度(%)	未調査	(取得予定)	—	—
●リピーター率(%)	未調査	—	—	—

【区域】徳島県美馬市

【設立時期】平成30年2月8日

【代表理事】西川 弘佑

【地域経営計画責任者】由村 公彦

【プロモーション責任者】徳永 和巳

【旅行商品造成・販売責任者】徳永 和巳

【職員数】22人

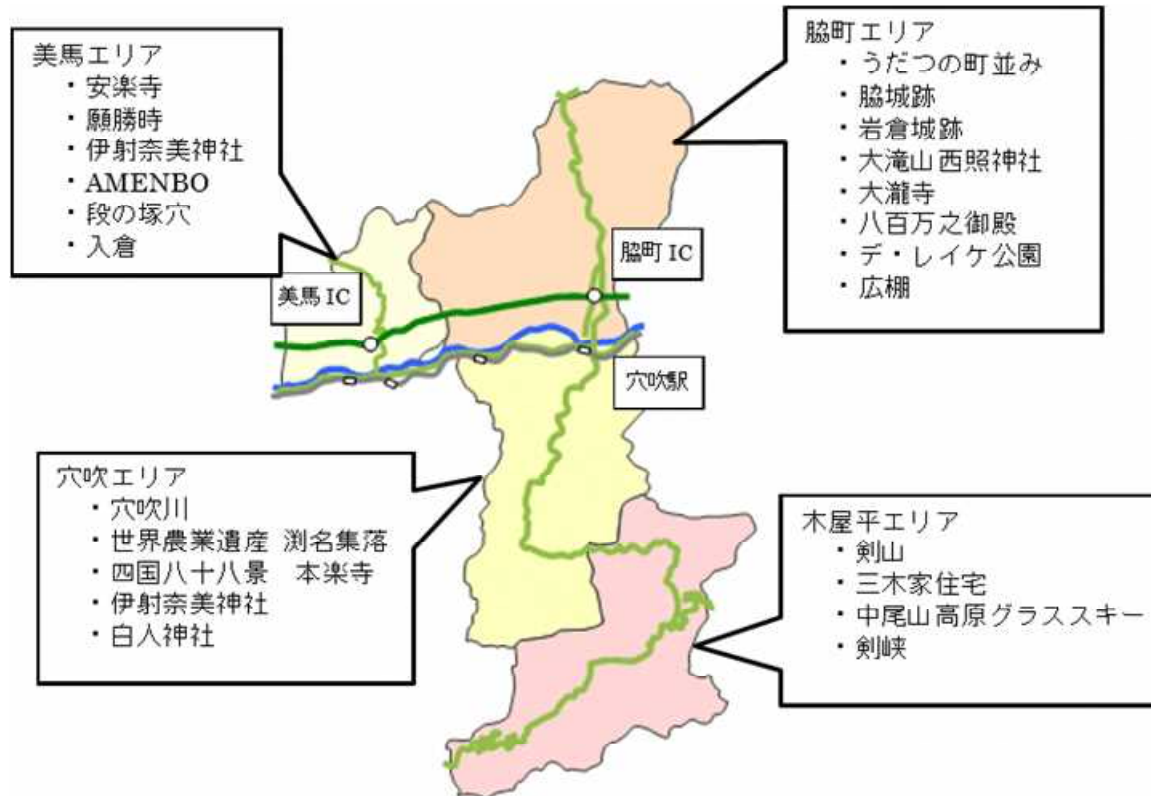
【連携する主な事業者】商工会、宿泊事業者、
交通事業者、飲食関係業者、
小売業関係者

観光施設に関する取り組み

- サービスの改善及び向上
 - ・観光圏内限定旅行者代理業を活用した滞在プログラムの企画・販売
- 受け入れ態勢整備
 - ・観光事業従事者等の接遇の向上
 - ・観光ボランティアガイドの育成
 - ・体験型観光受入態勢づくり
- 情報提供の充実強化
 - ・滞在プログラム等プロモーション
 - ・ブロードバンド環境を活用した情報提供

イベント・商業施設に関する取組

- 情報提供の充実強化
 - ・ブロードバンド環境を活用した情報提供



文化に関する取組

- ブランド空間づくり
 - ・基本コンセプトに沿った文化体験交流等を含む受入体制形成
- 滞在プログラムづくり
 - ・基本コンセプトを活用した滞在プログラムづくり
 - ・観光地域づくり活動による滞在プログラムづくり

自然に関する取組

- ブランド空間づくり
 - ・基本コンセプトに沿った景観形成
- 滞在プログラムづくり
 - ・基本コンセプトを活用した滞在プログラムづくり
 - ・観光地域づくり活動による滞在プログラムづくり