

令和3年度「観光地域づくり法人による宿泊施設等と連携したデータ収集・分析事業」 モデル地域公募要領

令和3年1月20日
令和3年3月8日改定
観光庁観光地域振興課長

1. 事業の目的

観光により地域経済を持続的に活性化するためには、観光客の需要に即した取組により、旅行消費の増大とリピーターの確保を図ることが重要です。そのためには、定量的な根拠に基づき観光地域づくりを進める必要がありますが、地域全体の宿泊者数や観光客のニーズ等を知るための調査を実施するためには大きな労力と費用が必要となります。

そこで、本事業では、観光地域づくり法人（以下「DMO」という。）が地域の宿泊施設・観光施設等と連携しながらデータを収集・分析した結果をもとに戦略を策定し、地域一丸となって観光地域づくりに取り組むための仕組みとして地域内の宿泊施設の宿泊客データをDMOに集約するプラットフォームと、地域のファンをつくりリピーターを確保するCRM（顧客関係管理）のための観光地情報アプリ（以下「CRMアプリ」という。）の2つの機能について、モデル地域を2～4地域程度選定し、実証を行います。これにより、DMOが地域全体の宿泊者数や観光客のニーズ等を把握することを可能とし、定量的な根拠に基づく取組による旅行消費の増大、リピーターの確保を図ります。

本事業で提供する仕組みは、モデル地域において検証を行った後、モデル地域以外の地域においても利用可能とすることを想定しており、DMOが宿泊施設・観光施設等と連携して、宿泊客データ・観光客データの分析や観光地域づくりの戦略策定、宿泊施設・観光施設等における経営計画策定等に役立てていただくことを予定しております。

2. 本事業において実証する機能

本事業においては、2つの機能を実証します。（選定されたモデル地域においては、（1）、（2）双方の機能の実証を行います。いずれか1つの機能のみで応募することはできませんので、ご注意ください。）各機能の概要は以下のとおりです。

（1）プラットフォーム

宿泊施設が保有している観光客のデータを収集し、施設ごと、地域ごとに宿泊者数の推移や国籍別の消費額等、観光客の傾向を可視化し、属性別の分析を可能とするものです。

※想定される参画施設：宿泊施設

※詳細は、【別添1】プラットフォーム概要資料をご参照ください。

（2）CRMアプリ

顧客情報を活用し、商品・サービスの開発に向けたアンケートによるニーズ調査や、商品のセール情報やキャンペーン情報によるダイレクトマーケティングを可能とするものです。

※想定される参画施設：飲食店、小売店、文化・体験施設等

※詳細は、【別添2】観光地情報アプリ概要資料をご参照ください。

3. 本事業におけるDMOの役割

本事業では、データを収集・分析する仕組みを提供するとともに、それにより得た結果の活用方法の助言等の支援を行います。DMOと地域の各関連施設との連携が非常に重要となることから、DMOには以下の業務に取り組んでいただきます。

※観光庁は支援を行います。DMO主体で取り組んでいただきます。

(1) プラットフォーム関連の作業

●プラットフォーム活用方針の策定

今後、地域としてどのようなデータを取得し、それらをどのように活用していくのか等の方針を明確にし、地域内で共有したうえで観光地域づくりに取り組むため、観光庁と協議のうえ、請負事業者と共同でプラットフォーム活用方針を策定していただきます。

●宿泊施設との調整

- ・地域内の宿泊施設に対し、本事業への参画を促すため本事業の有用性を説明していただきます。
- ・地域内の宿泊施設から各種データの収集方法を確認するチェックリストや承諾書等を収集していただきます。
- ・地域内の宿泊施設に対し、本事業の概要や操作方法等の説明会を請負事業者と共同で開催していただきます。
- ・地域内の宿泊施設からの問い合わせの対応や、請負事業者との連絡調整を行っていただきます。
- ・地域内の宿泊施設が保有している観光客のデータの提出を促進するため、各施設への操作補助等を行っていただきます。

●分析結果を活用した打ち手の検討・実施

地域の観光関連団体とデータ分析結果を共有し、計画的に本事業を進め効果を得るために必要となる観光地域づくりのための打ち手を検討・実施していただきます。

(2) CRMアプリ関連の作業

●CRMアプリ活用方針の策定

今後、地域としてCRMアプリをどのように活用していくのか等の方針を明確にし、地域内で共有したうえで観光地域づくりに取り組むため、観光庁と協議のうえ、請負事業者と共同でCRMアプリ活用方針を策定していただきます。

●CRMアプリの顧客向けコンセプト検討

- ・CRMアプリの会員獲得へのアプローチ方法、アプリの掲載内容等を検討していただきます。

●CRMアプリへの掲載用データの作成

- ・CRMアプリに掲載する地域のロゴデータやアプリ会員証デザイン、地域内の観光地情報、おすすめ観光ルート情報を作成・提供していただきます。

●CRMアプリ対象施設（飲食店、小売店、文化・体験施設等）との調整

- ・地域内のCRMアプリ対象施設に対し、本事業への参画を促すため本事業の有用性を説明していただきます。
- ・地域内のCRMアプリ対象施設に対し、加盟申込書、情報の取扱いに関する覚書、口座振替依頼書などの本取組に関する書面を配布していただき、回収していただきます。
- ・地域内のCRMアプリ対象施設に対し、本事業の概要や操作方法等の説明会を請負事業者と共同で開催していただきます。

- ・地域内のCRMアプリ対象施設からの問い合わせの対応や、請負事業者との連絡調整を行っていただきます。
- ・地域内のCRMアプリ対象施設が保有している観光客のデータの提出を促進するため、各施設への操作補助等を行っていただきます。

●CRMアプリの会員獲得に向けたキャンペーン等の検討、実施

キャンペーンの実施や、メルマガ配信等会員の獲得に有益である取組の検討、実施を行っていただきます。

●集約データを活用した打ち手の検討・実施

CRMアプリにより集約した会員データをもとに、リピーター確保のための打ち手を検討・実施していただきます。

(3) 観光庁への報告に関する協力

請負事業者が観光庁に行う報告に関し、資料提供等をお願いする場合がありますのでご協力をお願いします。

※観光庁は必要に応じ、事業の成果をホームページ等で公表する場合があります。

※本事業終了後も、観光庁が関連調査・ヒアリングを行う際にはご協力をお願いします。

(4) その他本事業の遂行にあたって必要な作業

上記に記載のない作業が発生した場合は、柔軟に対応していただきます。

4. 本事業に参画する宿泊施設や観光関連施設の役割

本事業では、DMOのほかに、参画する施設においても以下の対応が必要となります。

(1) プラットフォーム関連の対応

●3. (1) のDMOが開催する説明会への参加

●各種データの収集方法を確認するチェックリストの提出や、宿泊施設が保有している宿泊客のデータの定期的な提出

※PMS（ホテル管理システム）を導入している場合、データ提出を自動で行うことができる場合があります。

●宿泊客への個人情報取扱に関する案内書面の配布

※収集するデータは匿名化され蓄積されますが、個人情報を匿名情報に変換するため、宿泊客へ対する書面での案内が必要な場合があります。

(2) CRMアプリ関連の対応

●3. (2) のDMOが開催する説明会への参加

●CRMアプリ会員の会計時にCRMアプリに表示される2次元バーコードの読込作業及びポイント付与に係る費用負担

※CRMアプリに参画する観光関連施設には、CRMアプリポイント付与に係る費用が発生しますのでご留意ください。

(参考：令和2年度のポイント付与に係る費用は売上の3%)

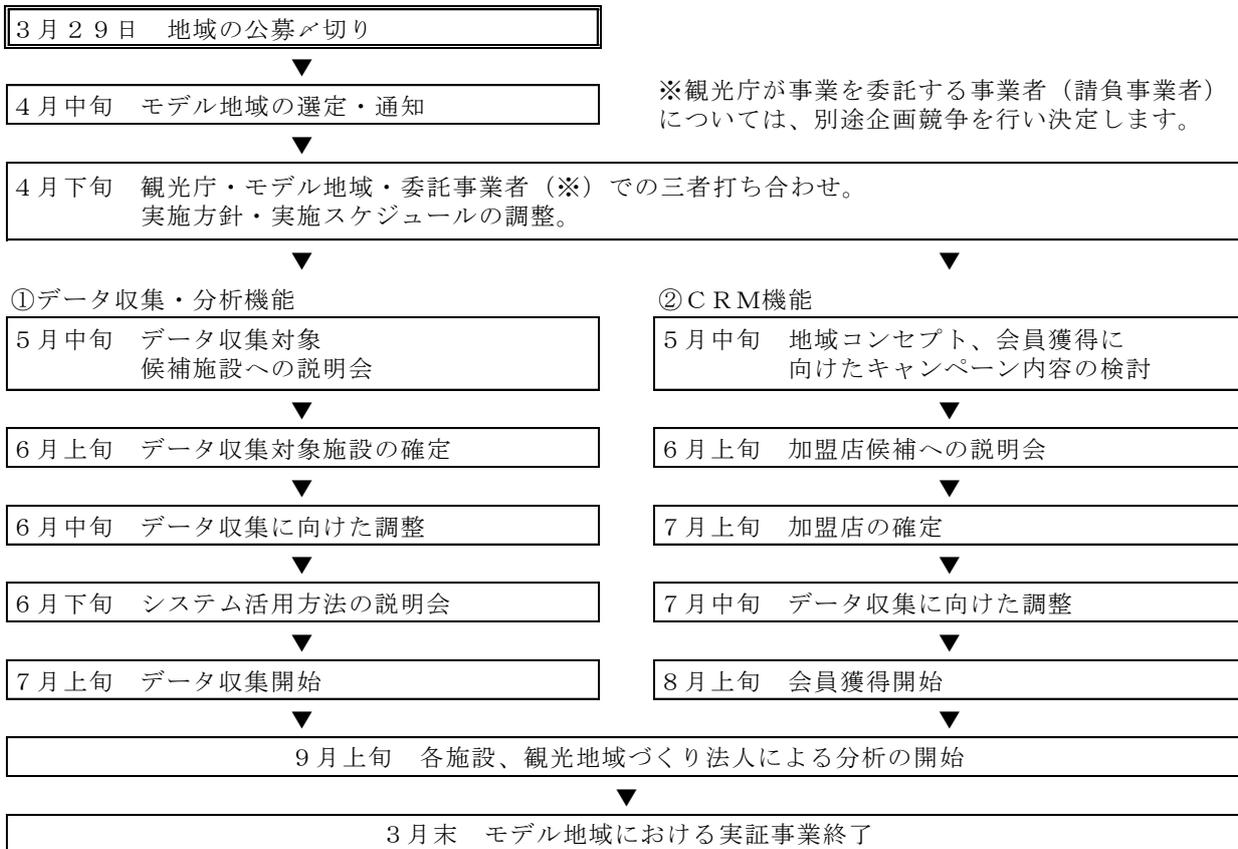
5. 本事業にかかる費用について

令和3年度におけるプラットフォーム及びCRMアプリの利用料はかかりません。また、本事業実施のため、対象施設において、新たな機器等が必要となった場合は、モデル地域の対象施設に財産が帰属することがないように、請負事業者にてリース等で用意します。

ただし、DMO職員に係る費用についてはDMOの負担となります。

なお、令和4年度以降はDMOからの利用料等を元に運用・管理されることを想定しているため、プラットフォーム及びCRMアプリの利用料や機器等の利用に係る費用は、DMOや参画する施設に負担いただくこととなります。

6. 事業の実施スケジュール



※実証事業終了後もDMO等が利用料を負担することで、継続してプラットフォーム・CRMアプリを利用することができることとする予定です。

7. 応募要件

応募者は、観光庁のDMO登録制度において登録された者（候補DMO含む）とします。

※選定するモデル地域については、観光地単位を想定しています。

※DMOのマネジメントエリアのうち、一部の区域のみを対象とする場合でも応募可能です。

8. 提出

(1) 募集期間

令和3年1月20日（水）～ 令和3年3月29日（月）12時必着

(2) 提出書類

① 応募様式 ※以下A及びBの2種類を必ずご提出ください。

A) 【様式1】、【様式2-1】、【様式2-2】のExcelファイル

B) Aの全シートを一つにまとめたPDFファイル

② その他補足資料(様式自由)

①に記載した内容を補足するための資料を提出する場合は、A4サイズで10ページ以内に収め、PDFファイルで添付してください。

※ファイルが20MBを超える場合は、大容量転送サービスをご案内しますので(3)の担当者までご連絡ください。

(3) 提出方法・提出先

以下のメールアドレスに、(2)の書類を送付してください。

国土交通省 観光庁 観光地域振興課 伊東・金子・横川

E-mail : hqt-dmo-data@gxb.mlit.go.jp

電話番号 : 03-5253-8111 (内線 : 27-731 または 27-712) 平日 10時～17時

※提出の際、メールの件名を「データ収集・分析事業：モデル地域応募（DMO名）」としてください。

※メールによる申請書類提出後、3日以内（土・日・祝を除く）に観光庁から返信が無い場合は、受信確認のため上記電話番号にご連絡いただきますようお願いいたします。

(4) 専門家派遣事業の活用

本事業では、ICTの活用やマーケティング手法等について専門的な知識が必要となる場合があります。応募に当たり、必要に応じ、観光庁の「広域周遊観光促進のための専門家派遣事業」を活用する専門家の派遣が可能です。「広域周遊観光促進のための専門家派遣事業」の詳細については、下記URLをご参照ください。

※派遣に必要となる手続きは、DMOにて行っていただきます。

観光庁ホームページ「広域周遊観光促進のための専門家派遣事業」

URL : <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/expert-haken.html>

(5) その他

- ・提出書類に虚偽の記載を行った場合は、当該書類を無効とします。
- ・提出書類の作成に係る費用は応募者の負担とします。
- ・提出書類は、行政文書に当たるため、「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」（平成11年法律第42号）に基づき、開示請求があった場合は、開示対象となる場合があります。

9. 選定

(1) 選定方法

7. (2) の提出書類をもとに、観光庁において総合的に評価を行った上で、選定を行います。なお、募集期間締め切り後に、必要に応じてヒアリングを実施する場合があります。

(2) 選定結果の通知

選定の結果は、【様式1】にご記入いただいたメールアドレス宛に通知します。

10. 本事業における留意点

本事業の実施は、令和3年度予算の成立を条件とし、予算成立後に行うこととします。

11. 問い合わせ

本公募要領に関する問い合わせや、応募書類に関する相談等は、7. (3) に記載の担当にて受け付けます。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止の関係で、担当者がテレワーク勤務により電話対応が難しい場合があります。そのため、メールによるご連絡をお願いします。

以上

宿泊施設等が保有している観光客のデータを収集し、施設ごと地域ごとに宿泊者数の推移や国籍別の消費額等、観光客の傾向を可視化し、属性別の分析を可能とするものです。

データを収集する

1



収集データ

- ・宿泊者数
- ・年代
- ・性別
- ・利用プラン
- 等

収集

データ収集・分析 プラットフォーム



データを分析する

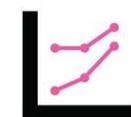
3

分析

自社分析



エリア分析



競合地域
分析・
需要予測等



●地域独自データ

- ・アンケート調査
- ・聞き取り調査 等

2

●全国を網羅する観光関連データ

- ・R2年度はRESAS等と連携

1 宿泊事業者が保有しているデータのうち、個人情報を除いた「宿泊者数」「年代」「性別」「利用プラン」等の宿泊データをプラットフォームに自動で提出する方法等、容易に収集可能な様々な仕組みを有しています。

2 各施設から収集するデータに加え、全国を網羅する観光関連データを組み込むことで、他地域との比較も可能となります。

3 「宿泊者推移」や「国籍別の消費額」等をグラフで見える化することはもちろん、需要予測の実施も可能となります。

※分析事例は、3ページ以降をご参照ください。

データの収集方法

宿泊事業者の負担とならないよう、様々な収集方法を用意しています。

①PMS（ホテル管理システム）と自動連携



自動連携

データ収集・分析
プラットフォーム



PMS（ホテル管理システム）

旅館やホテル、店舗等で導入しているPMS（ホテル管理システム）と自動連携するため、月々のデータ収集の作業は不要になります。

※全てのPMSが連携可能となるわけではありません。

②エクセルファイルをプラットフォームにアップロード

データ収集・分析
プラットフォーム



※画像はイメージです

旅館やホテル等で管理しているエクセルファイル、CSVファイルを登録するだけでデータを蓄積することができます。

③手入力で登録

データ収集・分析
プラットフォーム



PMSを導入されておらず、かつ、エクセルファイルでの管理もされていない事業者は、観光客のデータ（性別・年代・居住地など、必要な情報のみ）を一件一件手入力することも可能です。

④宿泊カードをタブレットで撮影



画像から文字列に自動変換

宿泊カードOCR	
性別	その他
年齢	32
居住国	居住国
都道府県	13:東京都
市区町村	0:不明
到着日	2020/09/17
出発日	2020/09/08

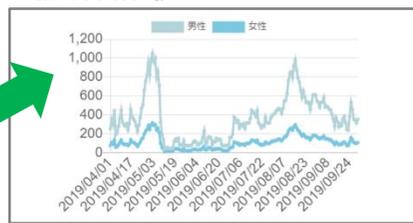
宿泊カードによる顧客管理を行っている事業者もプラットフォームをご利用いただけます。タブレットのカメラで宿泊カードを撮影するだけで、必要な情報をデータ化できます。

分析事例①

データ収集・分析
プラットフォーム

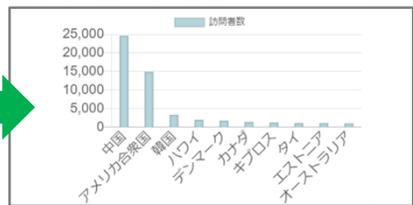


■ 宿泊者推移



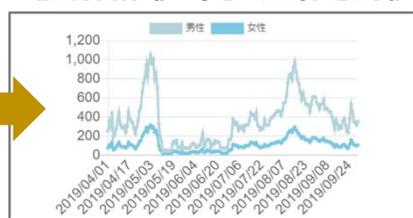
男性グループの
利用が**多い**が梅
雨になると
落ち込むのか

■ 国籍別の消費額



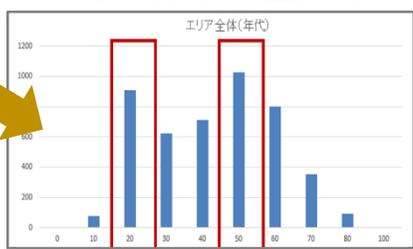
中国人、
アメリカ人の
消費単価が
高いのか

■ 宿泊者推移 (地域全体と比較)



うちは夏に
落ち込むけど
エリア全体は
そこまで落ちて
いないのか

■ 年代別分析 (地域全体と比較)



うちは**20代**中心
だけど
エリア全体は
シニア層も
多いのか

※画像はイメージです

自施設のデータを活用

- ✓ 自施設のターゲットと客層が合っているか確認
- ✓ 利用の多い観光客に合わせた商品・サービスの開発へ活用
- ✓ データ集計やグラフ化、分析、経年比較などの作業軽減へ

地域全体のデータ(※)と比較

- ✓ 自施設と地域全体の傾向との比較による見込み客の可視化
⇒新たな顧客獲得に向けた商品・サービスの開発へ活用

※地域の各施設から集約されたデータ

分析事例②

その他、様々な分析も可能

データ収集・分析プラットフォーム



※画像はイメージです

■ 競合地域分析



競合エリアの
●●温泉は
うちが落ち込む
11月にも
客数が増える

✓ 競合地域比較で商品・プロモーション戦略を検討

■ 需要予測 ※6カ月先まで分析可能



3か月後の
3連休は
昨年より
混みそう

✓ 需要予測による適正な料金を検討
✓ スタッフの配置や仕入計画を検討

※過去のデータに基づき需要予測するため、過去データの蓄積により精度が高まります。

各宿泊施設、DMOの閲覧範囲の違い

<宿泊施設>



自社の
個別データ

地域全体の
データ

~~他社の
個別データ~~

- 自社の個別データ
- 地域全体のデータ
- 全国を網羅する観光関連データ

が閲覧可能

<DMO>



~~各施設の
個別データ~~

地域全体の
データ

- 地域全体のデータ
- 全国を網羅する観光関連データ

が閲覧可能

※DMO側からは各宿泊施設の個別データを閲覧できません。
※自社のデータを他社に閲覧される心配はありません。

観光地情報アプリにより、顧客情報を収集し、アンケートやセール情報、キャンペーン情報を直接顧客に届ける仕組みを構築します。観光地情報アプリが観光客、DMO、観光施設等それぞれが抱える課題解消をお助けいたします。

それぞれの課題

観光客



- 観光地に来たがどこがオススメか分からない
- パンフレットがありすぎてどれを見れば良いか分からない
- 感染症対策がしっかりしているか分からない



目指す姿

- 地域内の各店舗をはじめとした観光地全体のオススメ情報を閲覧でき、観光客それぞれに合わせたコースを周遊できる
- 地域内の各店舗に近づくとお店のおすすめ情報が届く
- アプリ会員限定のお得な情報が容易に手に入ることはもちろん、感染症対策の有無も事前に把握できる

DMO・観光施設等



- 自分たちの顧客が誰なのか分からない
- 顧客が何を求めているのか分からない
- 自店の営業努力だけで売上を上げていくのは難しい
- せっかく訪れてくれた観光客にリピーターになってもらいたいのが困り込む手段がない



- 地域でいくら消費されているか、どこから誰が来ているかわかる
- アンケート機能で観光客が具体的に何を求めているか効率的に把握可能
- 個店や地域全体でキャンペーンを打ち出す等、観光客のニーズに合わせた取組ができる

➡ 観光地情報アプリを活用することで、地域に愛着を持ち来訪してくれるリピーターの確保ができる！

観光地情報アプリ 概要

地域で獲得した顧客情報を活用し、商品・サービスの開発に向けた**アンケートによるニーズ調査や、商品のセール情報、キャンペーン情報を直接顧客に届ける**ことを可能とするものです。

観光地情報アプリ



※画像はイメージです

【機能】

- 観光情報発信機能
- 加盟店でポイントを獲得・使用できる機能
- 会員へのアンケート機能

観光客（アプリ会員）



- アプリ加盟店をはじめとした観光地全体のオススメ情報を閲覧可能
- 地域のお得情報を入手可能
- アプリ加盟店を利用しポイント獲得
- たまったポイントはアプリ加盟店で使用可能

DMO・アプリ加盟店



- アプリに登録する会員情報をもとに、消費情報等を把握可能
- 個店及び地域の顧客の囲い込みが可能
- ポイント機能を活用したキャンペーンの実施
- 顧客のニーズを把握し、商品、サービスを開発、発信することでリピーター確保につながる

観光地情報アプリの仕組み

観光地情報アプリによって観光客・DMO・観光関連施設が繋がることで、地域のファンを増やし、地域の消費増大・リピーター確保に繋がります。

