

第1回 観光DX推進のあり方に関する検討会 フォローアップ会議
議事概要

日 時：令和6年2月27日（火）15:00～17:00

場 所：オンライン

有識者：矢ヶ崎座長、

井口委員、沢登委員、平林委員、村山委員 ※五十音順

○ 開 会

- 観光庁本村参事官より挨拶があった。
- 観光庁より委員紹介と配布資料の確認があった。

○ 議 事

- 観光庁より資料に基づき説明があった。
- 各委員の主な意見は以下のとおり。

① 旅行者の利便性向上・周遊促進

- ✓ シームレスな地域サイトの設置数の増加を踏まえ、地域が予約・決済のデータをマーケティング等の施策に活用できる状態にしていくことが大切。
- ✓ DMOの規模に応じた役割の分担や求められる質の整理が必要。
- ✓ 海外では、シームレスな地域サイトの設置にかかる費用面の負担が大きい地域に向けて、サービスを提供する仕組みがある。
- ✓ シームレスな地域サイトを通じて、地域の予約率・決済率に上昇が見られるかを確認する等、効果を見極めていく必要がある。
- ✓ 全体の底上げを図る観点では、先進モデルの構築と並行して、デジタルツールの導入・活用プロセスを地域に展開し、デジタルツール導入状況に差が生じない施策が重要。
- ✓ 旅行者の利便性向上・周遊促進では、地域の実情やターゲットを踏まえ、過剰にならないサービスの提供かつ継続的に運用可能な仕組みにすることが大切。

② 観光産業の生産性向上

- ✓ デジタルツールの導入とデータの可視化・活用による、売上増・適正な人員配置を通じて生産性向上を図る必要がある。
- ✓ データ仕様の統一化は、次年度以降も継続し、将来的には観光産業の最適化に向けた指針を示せるように進めるべき。
- ✓ 生産性向上は、売上を伸ばす方に注力しがちだが、費用の圧縮に着目することも大切。デジタルツールから得られたデータを可視化し、売上と費用の両面からアプローチを行い、粗利を得ていくことが重要。
- ✓ 観光産業の生産性向上は、事業者がデジタルツールを活用し、費用の削減や付加価値の高いサービスを通じて得た経営資源を投資に回していくようなサイクルが重要。また、データ仕様の統一化は、業界全体の生産性向上につながる取組なので、継続していくことが大切。

③ 観光地経営の高度化

- ✓ DMO が事業者に対して、デジタルツールを導入し、収集されたデータを地域で活用することで、需要予測・混雑状況の可視化・旅先でのふるさと納税等に利用できるほか、CRM・DMP の活用方法が確立され、持続可能な取り組みとすることができる。
- ✓ CRM の活用に向けて、共通のデジタルツールを導入する際に、費用面等でハードルが高く、地域の理解が得られない場合がある。解決案として金融機関等と連携して支援を得ることも一案。
- ✓ 福井県は、地域の宿泊施設の予約・決済状況について RPA を活用して DMP にデータを収集し、オープンデータとして公開している。既存のデジタルツールを変更せずに、データを収集できる手法の展開も大切。
- ✓ 観光地経営の高度化は、予約・決済や POS 等の金融関連のデータとの連携が欠かせない。収集されたデータを金融機関等と共有することで、地域の実情が可視化され、資金面等を含めた支援を得ることが大切。
- ✓ 経営戦略は、地域内の GDP 最大化に向けて旅行者数や消費単価等の変数を捉えることが大切。また、その変数を取得可能なデータに分解し、施策を通じて成果に繋げていくことが重要。
- ✓ 観光地経営の高度化では、地域の消費拡大は通過点に過ぎず、収集したデータを活用した需給の平準化・関係者の給与増等と幅広い効果をもた

らすことができる。観光地経営の高度化に取り組む事例が増えていき、収集したデータを活用した新たな観光地経営の高度化を定義できる成果に期待。

④ 観光デジタル人材の育成・活用

- ✓ 専門人材の活用に加えて、地域の人材がデータから得られる事実を要約し、そこから得られる示唆を導き、解決すべき課題を捉えていく力を身に付けることが重要。
- ✓ 日々の業務で必要なデータ活用の知識を身に付けることが観光デジタル人材育成の第一歩ではないか。
- ✓ データに基づいたマーケティングができる人材であっても、事業者やDMO等の役割に応じて必要となる能力が異なるため解像度を上げていく必要がある。
- ✓ 観光デジタル人材の育成と言っても、経営、企画設計、データ分析の各階層によって学ぶ内容は異なる。
- ✓ 観光デジタル人材の育成・活用では、今後DXに関する教育プログラムの受講を促進するとのことだが、教育プログラムの内容等を理解したうえで、更に見えてくる課題について、今後検討していきたい。

⑤ さらに取り組むべき課題について

- ✓ 地域・事業者に存在する組織の役割や責任の階層に応じた対処を明確にし、観光産業の生産性向上と観光地経営の高度化を図るべき。
- ✓ これまで宿泊事業者を中心に検討してきたが、体験アクティビティ事業者や飲食事業者等の予約・決済、在庫管理等についても大きな課題があり、検討すべき。
- ✓ 危機管理の観点において、DXがどのように活用できるか検討すべき。
- ✓ 無駄な投資を回避する観点から、データの収集について国・都道府県・DMO等の役割に応じて取得するデータを分担する等のルール作りが必要。
- ✓ 海外の観光のスタートアップ企業は、日本をブルーオーシャンとして見ており、国が支援して日本に拠点を構えている場合がある。国内外の観光の

スタートアップ企業を活用することで、観光産業の生産性向上等に寄与する可能性がある。

- ✓ さらに取り組むべき課題については、検討会で設定した KPI の達成に向けて取組を着実に進めつつ、国がロードマップを検討し、今後の政策に反映していくことが重要。

○ 閉 会

- 観光庁本村参事官より挨拶があった。

以上