

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（第2回）

令和7年2月5日（水）

事務局説明資料

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について

- 観光庁では、令和4年9月に「観光DX推進のあり方に関する検討会」を設置し、観光DX推進における現状と課題を整理するとともに、課題の解決策、将来ビジョン、ロードマップ等について7回にわたり議論を行い、その結果を“観光DX 推進による観光地の再生と高度化に向けて（最終取りまとめ）”として令和5年3月に取りまとめた
- 本フォローアップ会議では、**検討会で設定したKPIとロードマップについて、課題解決に向けて最適な取組が行われるよう定期的に進捗状況を測定するとともに、見直しの可否について議論いただきたい**

【委員】（敬称略・五十音順）

井口 智裕	（一社）雪国観光圏代表 理事
沢登 次彦	じゃらんリサーチセンター センター長
平林 知高	EYストラテジー・アンド・コンサルティング(株) パートナー
村山 慶輔	(株)やまところ 代表取締役
森川 博之	東京大学大学院 工学系研究科 教授
矢ヶ崎 紀子	東京女子大学 現代教養学部国際社会学科 教授

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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・活用の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。
- ④ 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。

II. 観光産業の生産性向上

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

III. 観光地経営の高度化

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。

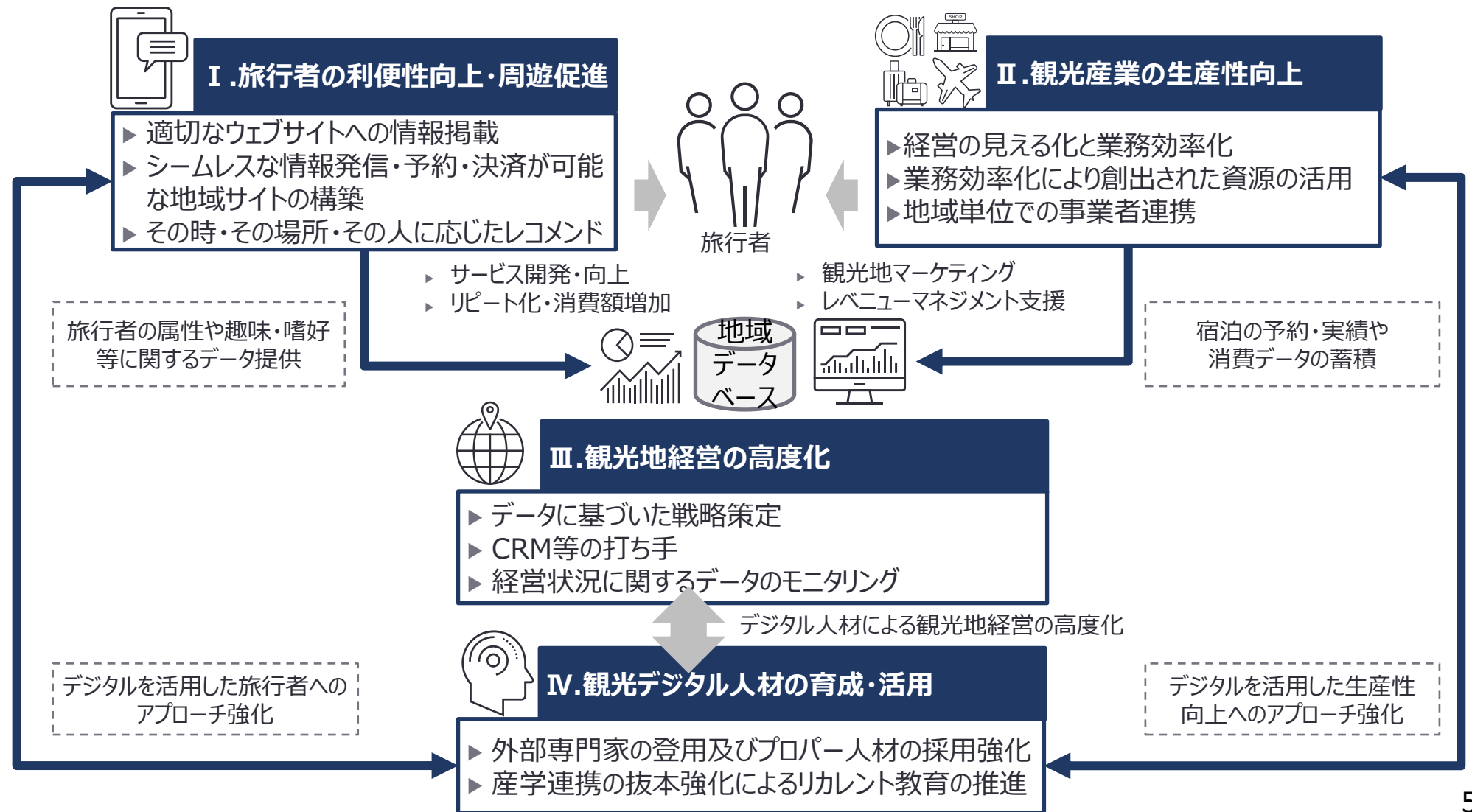
IV. 観光デジタル人材の育成・活用

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

1.KPIと進捗について

観光DXで目指す全体像について

- 観光DXを推進し、Ⅰ.旅行者の利便性向上・周遊促進、Ⅱ.観光産業の生産性向上を推進し、得られたデータをⅢ.観光地経営の高度化にて地域データベースに集約。集約されたデータを活用した施策等を推進していくことで、地域・事業者の個別最適の流れから、観光地・観光産業の全体の最適化への変換を図り、稼ぐ地域を創出していくことが重要。



I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (1/7)

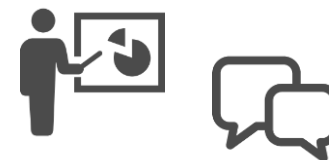
課題1.オンライン上で旅行者が求める情報の入手が困難

【解決の方向性：適切なウェブサイトへの情報掲載】

- ・地域・観光関係事業者において、旅行者が頻繁に利用するウェブサイト（Googleビジネスプロフィール・OTA）等への情報掲載を徹底する取組の推進



Googleビジネスプロフィール掲載例
（出典：ホテルryugon）



情報掲載に向けた研修

【主な施策】

- ・地域・観光関係事業者やDMOに対する情報掲載や地域サイトの運営体制等の構築に向けた研修を通じた普及啓発

課題2.オンライン上で情報収集・予約・決済に関する手続きの完結が困難

【解決の方向性：シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトの構築】

- ・情報発信や予約・決済機能の提供をシームレスに行うとともに、地域のブランドに適した一体感のあるサイトの整備を通じて利便性向上・消費拡大に資する取組を推進



シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイト事例
（出典：志賀高原観光協会）

【主な施策】

- ・最新技術を活用した先進事例の創出とノウハウの展開
- ・情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供する地域サイトの構築に対する補助事業での積極的な支援
- ・情報更新を一元的に管理・更新・配信できる仕組みの検討

課題3.旅行者の現在地や嗜好性に基づくタイムリーなレコメンドが不足

【解決の方向性：その時・その場所・その人に応じたレコメンド】

- ・観光アプリ等を用いて旅行者の居場所や嗜好を把握するために、複数の事業者と連携し、周辺の情報発信や旅行者にメリットのある予約・決済、交通、チケット、マップ等の機能と組み合わせる取組の推進



レコメンドの際に組み合わせる機能例

【主な施策】

- ・社会実装に向けた先進事例の創出とノウハウの展開
- ・互換性の高い観光アプリ等のデジタルツールに対する補助事業等での積極的な支援

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (2/7)

課題1.オンライン上で旅行者が求める情報の入手が困難

解決の方向性：適切なウェブサイトへの情報掲載

施策：地域・観光関係事業者やDMOに対する情報掲載や地域サイトの運営体制等の構築に向けた研修を通じた普及啓発

【令和6年度の取組】

○ 旅行者が頻繁に利用するウェブサイト等への情報掲載の徹底に向けた普及啓発

- Googleビジネスプロフィールの登録・活用方法の紹介
 - ✓ 当該サービスを提供する者と連携したセミナーを実施
 - ✓ 開催数：4回、参加人数：2,132人
- 観光DXウェブサイトによる情報発信
 - ✓ 優良事例のナレッジを集約（合計7件）

○ 地域サイトの運営体制等の構築に向けた普及啓発

- 地域サイト優良事例の紹介
 - ✓ 研修にて、シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトの優良事例として、「志賀高原観光協会ウェブサイト」を紹介～動画配信（後日、閲覧可）
 - ✓ 開催数：1回、参加人数：449人

（参考）令和5年度の取組

- Googleビジネスプロフィールを提供する者と連携したセミナーを実施（開催数：4回、参加人数：1,390人）
- 研修にて、地域サイトの優良事例を紹介（開催数：1回、参加人数：477人）

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (3/7)

課題2.オンライン上で情報収集・予約・決済に関する手続きの完結が困難

解決の方向性：シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトの構築

施策：最新技術を活用した先進事例の創出

【令和6年度の取組】

- **雲仙市観光全域データオープン化活用事業**（観光DXによる地域経済活性化に関する先進的な観光地の創出に向けた実証事業）
 - エリアの異なる温泉地が連携し、体験アクティビティ等の情報発信・予約・決済が可能な地域サイトの構築による消費拡大
 - 【目標値】 体験アクティビティ等の消費額1,102万円、申込件数720件
- **「なら観光DXPF」による周遊及び地域経済循環促進事業**（同上）
 - 宿泊・体験アクティビティ・交通等の予約・決済が可能な地域サイトにおいて、AIによる商品レコメンド等を通じた消費拡大
 - 【目標値】 地域サイト売上高1,350万円、新規参画事業者数100事業者
- **「蹴球都市」藤枝のDXによる生産性向上事業**（同上）
 - スポーツツーリズム客を対象に宿泊・体験アクティビティ・交通等の情報発信や予約機能を提供
 - 【目標値】 地域で消費をしたスポーツツーリズム延べ客数6,000人
 - ターゲットに発信される、消費に寄与する魅力的な情報数300件

（参考）令和5年度の取組

- 隠岐4島の予約DX・CRM統合による経済循環プロジェクト
（事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光・地域経済活性化実証事業）

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (4/7)

課題2.オンライン上で情報収集・予約・決済に関する手続きの完結が困難

解決の方向性：シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトの構築

施策：情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供する地域サイトの構築に対する補助事業での積極的な支援

【令和6年度の取組】

- DMO等に対する、基礎的で汎用性の高いマーケティング強化に取り組むための既存のデジタルツール導入の支援にて、6地域を採択（全国の観光地・観光産業における観光DX推進に関するマーケティング強化モデル実証事業）
 - DMO版OTA兼CRM汎用モデルの構築事業（福島市観光コンベンション協会）
 - 能登半島地震からの復興に向けた観光DX化実証事業（石川県観光連盟）
 - 白馬村DMOによるCRMを活用した旅行者利便性向上事業（白馬村観光局）
 - 鳥取中部観光ここいこDXマーケティング事業（鳥取中部観光推進機構）
 - 由布市観光DX推進マーケティング強化モデル実証事業（由布市まちづくり観光局）
 - Yuzawa Greenアドベンチャーツーリズム構想（湯沢町観光まちづくり観光局）

（参考）令和5年度の取組

- DMOに対する、専門的知見や外国人目線を有する外部専門人材の登用に係る費用の支援（観光地域づくり法人の体制強化事業）
 - 地域全体を包括する情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供するサイトの設置に向けて、知見を有する外部専門人材の登用を要望するDMOに対して、当該登用に係る費用を支援（採択件数1件）

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (5/7)

課題2.オンライン上で情報収集・予約・決済に関する手続きの完結が困難

解決の方向性：シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトの構築

施策：情報更新を一元的に管理・更新・配信できる仕組みの検討

【令和6年度の取組】

○ 事業者間におけるデータ連携を通じた情報発信の効率化

(地域経済活性化に向けた事業者間におけるデータ連携等の促進に向けた実証事業)

- 全国観光情報データベースとGoogleビジネスプロフィールの連携による情報発信の効率化
 - ✓ 全国観光情報データベースとGoogleビジネスプロフィールが連携し、地域の観光施設等の情報を国内外の旅行者に広く発信

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (6/7)

課題3.旅行者の現在地や嗜好性に基づくタイムリーなレコメンドが不足

解決の方向性：その時・その場所・その人に応じたレコメンド

施策：社会実装に向けた先進事例の創出

【令和6年度の取組】

- わくわく観光プロジェクト～九州観光DXアイランド構想～
 （観光DXによる地域経済活性化に関する先進的な観光地の創出に向けた実証事業）
 - 観光アプリ等を通じて、旅行者の属性や趣味嗜好等に加えて位置情報や交通手段を掛け合わせた旅行計画の生成AIによるレコメンドを発信
 【目標値】 トラベルプランニング機能利用者の県を跨ぐ観光ルート実践数2,000人
 トラベルプランニング機能利用総数6,580人
- 雲仙市観光全域データオープン化活用事業（同上）
 - 旅マエ・旅ナカにおいて、生成AIによる趣味嗜好等に基づいた体験アクティビティ等のレコメンドを提供
 【目標値】 体験アクティビティ等の消費額目標1,102万円、申込件数720件

（参考）令和5年度の取組

- レンタサイクルを基軸としたしまなみ海道活性化事業
 （事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光・地域経済活性化実証事業）

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進（7/7）

課題3.旅行者の現在地や嗜好性に基づくタイムリーなレコメンドが不足

解決の方向性：その時・その場所・その人に応じたレコメンド

施策：社会実装に向けたノウハウの展開

【令和6年度の取組】

○ 旅行者へのタイムリーなレコメンドの社会実装に向けた研修の実施

- その時・その場所・その人に応じたレコメンドを通じて旅行者の周遊促進を図る優良事例として、しまなみ海道におけるサイクリスト向け観光アプリの取組を紹介～動画配信（後日、閲覧可）
- 開催数：1回、参加人数：315人

KPIの進捗 <I. 旅行者の利便性向上・周遊促進>

設定したKPI

- 地域全体を包括する情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供するサイトを設置している登録DMOの数

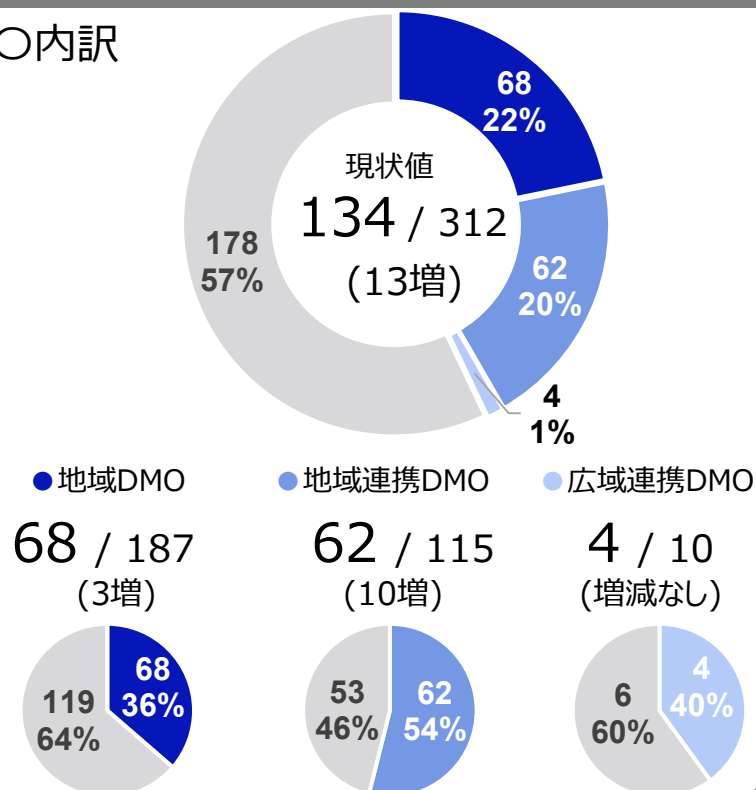
目標値 : 全ての登録DMO (2027年度末)

算出根拠: 「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン」で地域全体を包括する情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供するサイトの構築について促すこと等により、全登録 DMO が同サイトを構築することを想定

KPIの進捗

- 現状値 : 134法人 (全312法人中、令和 7 年 1 月現在)
- 令和 7 年度 of 取組
 - ✓ 全国の観光地・観光産業における観光DX推進事業において、地域全体を包括する情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供するサイト構築に向けたモデル検証やDMO向け研修を実施することにより、取組の推進を図る
- KPI等の見直し要否
 - ✓ 令和 6 年度には先進事例の創出、ノウハウの展開等を行ったところであり、令和 7 年度には更なる推進を行うことから、目標値は据置とする

○内訳



II. 観光産業の生産性向上（1/4）

課題1.各事業者における売上やコスト、予約・在庫等の管理における業務効率化が進んでいない

【解決の方向性：経営資源の見える化と業務効率化により創出された資源の活用】

- ・高付加価値のための経営ガイドラインを用いて、宿泊事業者におけるデジタルツールの導入やレベニューマネジメント等の取組を推進
- ・業務効率化により創出された資源を活用し、デジタル投資、労働環境の改善等を図る取組を推進



宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン



PMS等のデジタルツール導入による業務の効率化
(出典：旅館陣屋)

【主な施策】

- ・地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業において宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン等に基づく登録を集中的に実施
- ・経営ガイドラインに登録された宿泊事業者に対するPMS等のデジタルツール導入の積極的な支援

課題2.汎用性・互換性が低いデジタルツールが存在し、事業者間の連携が進んでいない

【解決の方向性：地域単位での事業者間連携】

- ・データ仕様の統一化に向けた取組の推進
- ・仕様統一されたPMS等の普及の推進

【主な施策】

- ・官民一体で海外動向を意識したデータ仕様の統一化に向けた取組の推進
- ・仕様統一されたPMS等の普及推進に向けた補助事業等での支援

データ仕様の統一化・API化に向けた体制



データ仕様の統一化・API化に向けた体制

II. 観光産業の生産性向上（2/4）

課題1.各事業者における売上やコスト、予約・在庫等の管理における業務効率化が進んでいない

解決の方向性：経営資源の見える化と業務効率化により創出された資源の活用

施策：地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業において
宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン等に基づく登録を集中的に実施

【令和6年度の取組】※1

- 宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン等に基づく登録を集中的に実施
 - 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業において、「宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン」の登録を採択にあたっての加点要素と設定し、採択した32地域において登録施設は65施設
- 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業
 - 観光地の面的再生に資する面的DX化の取組について、新たに10地域の計画を採択し、宿泊事業者におけるデジタルツールの導入やレベニューマネジメント等の取組を支援

（参考）令和5年度の取組※2

- 宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン等に基づく登録を集中的に実施
 - 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業において採択した170地域のうち、649施設を登録
- 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業
 - 観光地の面的再生に資する面的DX化の取組について、77地域の計画を採択

※1 令和6年度では、第4回審査会にて採択された地域の中で該当している地域や施設の数値を計上したもの。

※2 令和5年度の取組は、第1回～3回の審査会にて採択された地域の中で該当している地域や施設の数値を計上したもの。

II. 観光産業の生産性向上（3/4）

課題1.各事業者における売上やコスト、予約・在庫等の管理における業務効率化が進んでいない

解決の方向性：経営資源の見える化と業務効率化により創出された資源の活用

施策：経営ガイドラインに登録された宿泊事業者に対するPMS等のデジタルツール導入の積極的な支援

【令和6年度の取組】

○ 経営ガイドラインに登録された宿泊事業者に対するPMS等のデジタルツール導入の積極的な支援

（観光地・観光産業における人材不足対策事業）

- 宿泊事業者に対して設備投資等の導入に関わる経費の一部を補助することにより、PMS等のデジタルツールの導入を積極的に支援
- 導入事例
 - ・PMS ・AIチャットボット ・レベニューマネジメントシステム ・電話音声応答システム
 - ・混雑状況可視化システム ・労務管理システム など

省人化補助の採択総数：830施設 （令和6年11月現在）

II. 観光産業の生産性向上（4/4）

課題2. 汎用性・互換性が低いデジタルツールが存在し、事業者間の連携が進んでいない

解決の方向性：地域単位での事業者間連携

施策：官民一体で海外動向を意識したデータ仕様の統一化に向けた取組の推進

【令和6年度の取組】

- 宿泊事業者のPMSと各種システムがデータ連携するための標準仕様の技術的な基準の検討
- 標準仕様を作成・普及促進する体制の構築及び中長期ロードマップ作成等
 - 標準仕様の普及促進に必要となる宿泊事業者・デジタルツール事業者等を含めた新たな体制の構築を予定
 - 当該体制にて、標準仕様の策定及び普及促進を目的としたワーキンググループ等を運営し、利用者と技術者双方の見解を取り入れた標準仕様や中長期のロードマップの作成を通じて、観光産業の生産性向上の取組を促進

（参考）令和5年度の取組

- 宿泊事業者のPMSと各種システムとの連携を容易にし、生産性向上を推進するために、標準となるデータ連携仕様書を作成、改善できる課題の特定・課題解決に向けた検証・改善効果の評価を実施
 - PMS等のデータ連携仕様に関する海外動向調査
 - 宿泊業界・PMSベンダー等と仕様検討会を開催
 - データ連携仕様書（3種類）を作成



新たな体制構築に向けた勉強会

KPIの進捗 <II. 観光産業の生産性向上>

設定したKPI

- 高付加価値経営旅館等登録規程に基づく高付加価値経営旅館等（※）の登録数

目標値 : 2,000施設（2027年度末）

算出根拠：地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業において、採択の際の評価要素とすることによる高付加価値経営旅館の登録の促進を通じて、宿泊施設の支援見込み数約1,400施設の3割程度（400施設）が高付加価値経営旅館等の登録を受け、その後も同様に登録が進むことを想定

※PMSの導入、レベニューマネジメントの実施等が登録要件の一つとなっている

KPIの進捗

- 現状値 : 2,445施設（令和6年12月現在）

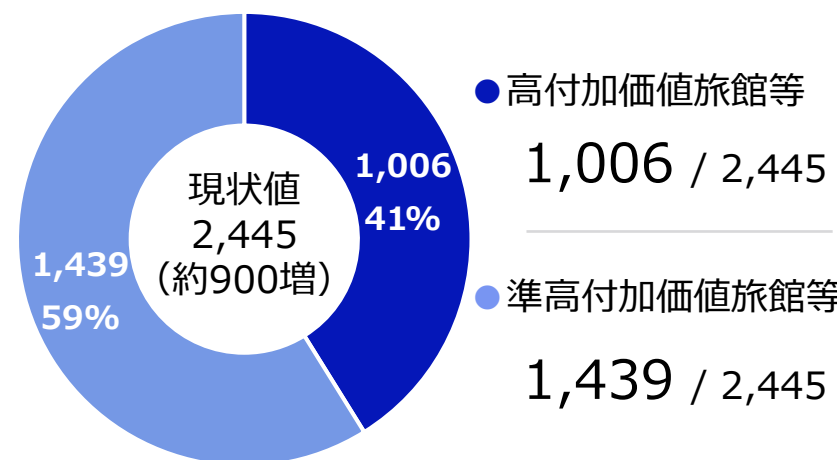
- 令和7年度取組

- ✓ 令和6年度より引き続き、高付加価値経営旅館等登録規程に基づく登録制度の促進を図るとともに、登録事業者を補助事業等で積極的に支援予定

- KPI等の見直し要否

- ✓ 引き続き高付加価値経営旅館等の登録件数の増加を図りつつ、令和6年度補正予算（補助事業）の執行に当たり、登録を要件とすることを求めるなど、事業の実施状況と観光立国推進基本計画の策定等も踏まえながら検討していき、宿泊事業者の高付加価値化を図ることとしたい。

○内訳



III. 観光地経営の高度化（1/4）

課題1.観光地経営を行うDMO等が、データに基づき観光地経営に関する方針を立てられていない

【解決の方向性：データに基づいた戦略策定】

・DMO等におけるデジタル化やDXを推進するための要素が盛り込まれた経営戦略の策定を推進

【主な施策】

- ・デジタル化やDXを推進するための要素が盛り込まれた、データに基づいた経営戦略の策定に向けたDMOに対する研修の実施
- ・データに基づいた経営戦略のDMOによる策定に対する補助事業での積極的な支援

出典元	観光地の経営状況判断に必要なデータの例	種類	取得主体として考えられるケース					取得方法の例
			自治体	DMO	行政機関等	事業者	民間企業等	
観光地づくりの法人の登録制度に関するガイドライン	延べ宿泊者数	★	○		○			統計調査
	旅行客の属性	★	○		○			統計調査
	宿泊客満足度	★	○		○			アンケート
	旅行客のデータ集	★	○		○			アンケート
	地域サイトのアクセス数	★	○		○			Google Analytics等
	住民満足度	★	○		○			アンケート
	宿泊客の属性（年代、性別、居住地）	★	○		○			アンケート
	旅行客の目的・興味嗜好（ライフスタイル）等	★	○		○			アンケート
	滞在日数・宿泊日数	★	○		○			アンケート
	再来訪率	★	○		○			アンケート
観光地域マーケティングガイドブック	Web検索キーワード	★	○		○			Googleトレンド等
	地域サイトの閲覧履歴（年代、性別）	★	○		○			Google Analytics等
	訪問観光地、人流（GPS、wifi、基地局）	★	○		○			通信キャリア、ITベンダー等
	SNS投稿データ	★	○		○			SNS分析
	観光客の消費額	★	○		○			クレジットカード会社
	旅行客一人当たりの消費額	★	○		○			クレジットカード会社
	観光客の滞在日数	★	○		○			OTA、PMS
	観光客の滞在期間	★	○		○			OTA、PMS
	交通の便益（利用客数）	★	○		○			交通調査
	交通の便益（利用客数）	★	○		○			交通調査
今回新たに調査	観光分野の事業者数	★	○		○			統計調査
	観光に促進する事業者数	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
DX	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート
	観光に促進する事業者の割合	★	○		○			アンケート

戦略に盛り込むべきデジタル化やDXを推進するための要素
（出典：最終取りまとめ）

戦略策定に向けた研修



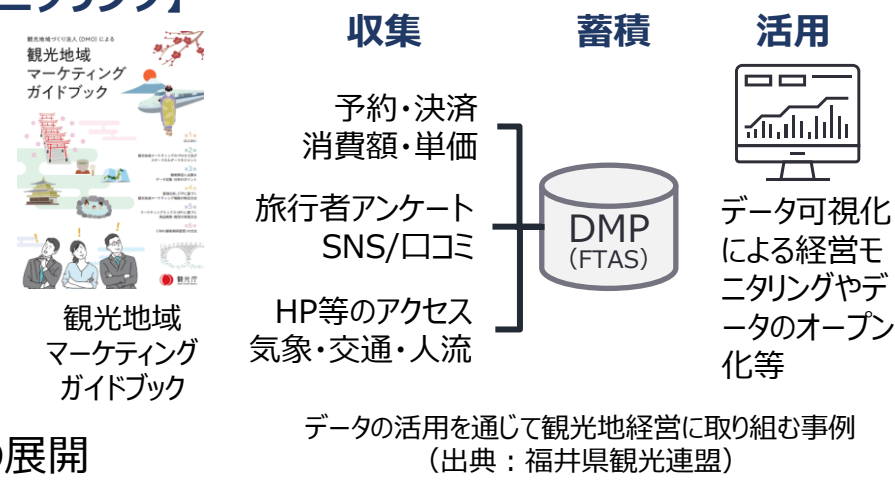
課題2.観光地経営を行うための判断材料が、整理・集約されておらず、意思決定に活用されていない

【解決の方向性：CRM等の打ち手と経営状況に関するデータのモニタリング】

・DMO等におけるCRMやDMP等の導入を推進するとともに、蓄積したデータを活用して、実施した観光施策の効果検証を行う地域を拡大

【主な施策】

- ・DMOに対するデータ活用（可視化、分析、施策の検討・実施、モニタリング）に関する研修の実施
- ・CRMやDMPを活用した観光地経営の先進事例の創出とノウハウの展開
- ・CRM・DMP等の導入及びデータ活用に対する補助事業での積極的な支援



III. 観光地経営の高度化（2/4）

課題1.観光地経営を行うDMO等が、データに基づき観光地経営に関する方針を立てられていない

解決の方向性：データに基づいた戦略策定

施策：デジタル化やDXを推進するための要素が盛り込まれた、データに基づいた経営戦略の策定に向けたDMOに対する研修の実施

【令和6年度の取組】

- データを活用した観光地経営の高度化に向けた研修の実施
（観光地域づくり法人（DMO）等に向けた観光DX研修事業）
 - 観光地経営戦略について基礎編・応用編に分けた形でオンライン研修を実施
（開催回数：1回、参加人数：195人）
 - データを活用した観光地経営戦略策定に係る研修教材の作成

（参考）令和5年度の取組

- 令和4年12月に刊行した「観光地域づくり法人（DMO）による観光地域マーケティングガイドブック」に続き、観光地経営に関する理解をより一層促進するため、観光地経営に関する基礎知識やデータ活用の必要性を含めた、戦略策定等を解説する「観光地域づくり法人（DMO）による観光地経営ガイドブック」を作成し、DMOに対して令和6年3月に配布予定

III. 観光地経営の高度化（3/4）

課題2.観光地経営を行うための判断材料が、整理・集約されておらず、意思決定に活用されていない

解決の方向性：CRM等の打ち手と経営状況に関するデータのモニタリング

施策：DMOに対するデータ活用に関する研修の実施

【令和6年度の取組】

- データを活用した観光地経営の高度化に向けた研修の実施
（観光地域づくり法人（DMO）等に向けた観光DX研修事業）
 - データの収集・活用について基礎編・応用編に分けた形でオンライン研修を実施。
（開催回数：1回、参加人数：236人）
 - データ活用に係る研修教材の作成
- セミナーを通じた先進的な取組の紹介
（観光DXによる地域経済活性化に関する先進的な観光地の創出に向けた実証事業）
 - DMPを活用した観光地経営の高度化に関する優良事例として、「福井県観光データ分析システム（FTAS）」を紹介～動画配信（後日、閲覧可）
 - ✓ 開催回数：2回、集客人数：延べ992人

（参考）令和5年度の取組

- 研修にて、DMPを活用した観光地経営の高度化に関する優良事例を紹介（開催数：1回、参加人数：369人）

課題2.観光地経営を行うための判断材料が、整理・集約されておらず、意思決定に活用されていない

解決の方向性：CRM等の打ち手と経営状況に関するデータのモニタリング

施策：CRMやDMPを活用した観光地経営の先進事例の創出

【令和6年度の取組】

- **北陸インバウンド観光DX推進事業**（観光DXによる地域経済活性化に関する先進的な観光地の創出に向けた実証事業）
 - インバウンドの移動及び消費に係るデータを収集・オープンデータ化し、3県における観光施策の検討や事業者・行政・DMO等におけるマーケティング施策の検討等に活用することで、3県共通でのターゲット設定や観光コンテンツの磨き上げ等のインバウンドの誘客促進・消費拡大につなげる
 - 【目標値】 オープンデータポータルUU数1,000PV/月
- **雲仙市観光全域データオープン化活用事業**（同上）
 - 生成AIによるレコメンドから収集した属性やチャット履歴等のデータを活用し、旅行者のニーズに沿った観光コンテンツの造成や、雲仙・小浜における市場規模の可視化による外部からの新規参入等を促進し、消費拡大につなげる
 - 【目標値】 オープンデータのPV数3,000PV/月、オープンデータを活用した事例創出2件

（参考）令和5年度の取組

- **観光実態把握とマーケティングモデルケース造成事業**
（事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光・地域経済活性化実証事業）

KPIの進捗 <III. 観光地経営の高度化>

設定したKPI

- a. デジタル化やDXを推進するための要素が盛り込まれた、データに基づいた経営戦略を策定している登録DMOの数
- b. そのうち、CRM・DMP等を活用している登録DMOの数

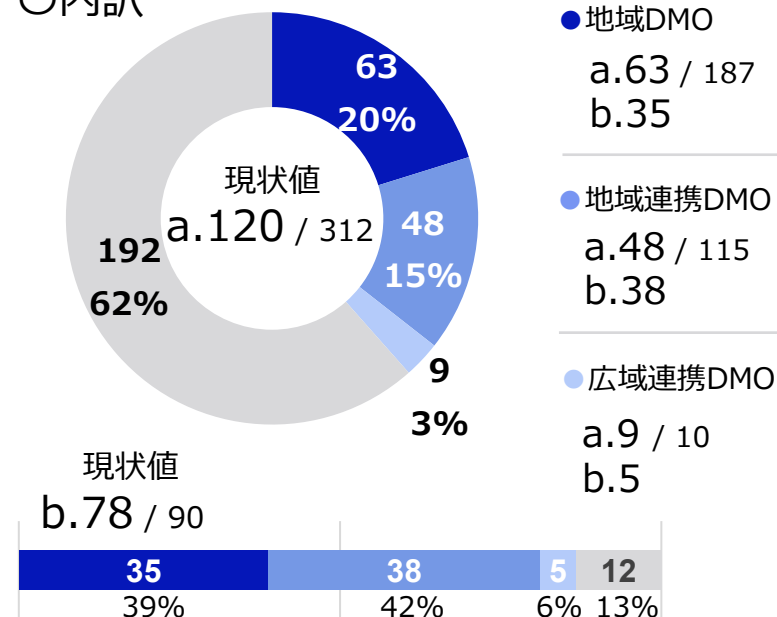
目標値 : a. 全ての登録DMO b. 90法人 (2027年度末)

算出根拠 : a. 「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン」で経営戦略として、デジタル化や DX を推進するための要素が盛り込まれた戦略の策定を促すこと等により、全登録 DMO が同戦略を策定することを想定
b. 補助事業における積極的な支援等を通じて、全登録 DMOのうち、3 割程度が CRM・DMP 等を活用することを想定

KPIの進捗

- 現状値 : a.120法人 b.78法人 (令和6年11月現在)
- 令和7年度 of 取組
 - ✓ 全国の観光地・観光産業における観光DX推進事業にて、戦略策定やCRM・DMP等の活用に向けたモデル検証やDMO向け研修を実施することにより取組の推進を図る
- KPI等の見直し要否
 - ✓ 令和7年度に更なる推進を行うことから、今回のKPIは据え置きとしたい。

○内訳



IV. 観光デジタル人材の育成・活用 (1/3)

課題1.人材登用のための資金が限られていることに加えて、地域におけるDX等のノウハウの蓄積が困難

【解決の方向性：外部専門家の登用及びプロパー人材の採用強化】

- ・外部専門家や企業等による伴走支援を通じて、経営やデジタルに関するノウハウの獲得を図る取組の推進
- ・プロパー人材の新規採用強化により、外部から得たノウハウを長期に渡って定着させる取組の推進

【主な施策】

- ・DMOの経営層向けの研修を通じた観光デジタル人材の育成・活用の重要性等に関する理解促進
- ・DMOに対する外部専門人材の登用、プロパー人材の新規採用の支援及び自主財源の確保に関する支援

課題2.経営層の人材育成に対する意識不足、人材育成に向けたプログラム不足、教育を受けた人材の処遇が不十分

【解決の方向性：産学連携の抜本強化によるリカレント教育の推進】

- ・事業者やDMO等の経営層が人材育成に積極的に取り組む意識を持ち、組織・地域全体にDXの意義を浸透させるべく、経営層及び組織・地域全体の双方に対する教育プログラムを含め学びの機会が得られる取組を推進

【主な施策】

- ・教育プログラムの質を確保するため、観光人材育成ガイドラインを策定（不断の検証とブラッシュアップ）
- ・登録DMOにおいて主にDX関係業務に従事する者に対して、DXに関する教育プログラムの受講を促進
- ・高付加価値経営旅館等の登録を受けた事業者のDX関係業務に従事する者に対して、DXに関する教育プログラムの受講を促進

IV. 観光デジタル人材の育成・活用（2/3）

課題1.人材登用のための資金が限られていることに加えて、地域におけるDX等のノウハウの蓄積が困難

解決の方向性：外部専門家の登用及びプロパー人材の採用強化

施策：DMOに対する外部専門人材の登用

【令和6年度の取組】

- 外部専門家や企業等による伴走支援を通じて、経営やデジタルに関するノウハウの獲得を図る取組の推進（世界に誇る観光地を形成するためのDMO体制整備事業）
 - 観光地経営に必要なデータ活用等に関する外部専門人材の登用を要望するDMOに対して、当該登用に係る費用を支援（採択件数23件）

（参考）令和5年度の取組

- DMOに対する、専門的知見や外国人目線を有する外部専門人材の登用に係る費用の支援（観光地域づくり法人の体制強化事業）
 - 観光地経営に必要なデータ活用等に関する外部専門人材の登用を要望するDMOに対して、当該登用に係る費用を支援（採択件数22件）

IV. 観光デジタル人材の育成・活用 (3/3)

課題2.経営層の人材育成に対する意識不足、人材育成に向けたプログラム不足、教育を受けた人材の処遇が不十分

解決の方向性：産学連携の抜本強化によるリカレント教育の推進

施策：登録DMOにおいて主にDX関係業務に従事する者に対して、DXに関する教育プログラムの受講を促進

施策：高付加価値経営旅館等の登録を受けた事業者のDX関係業務に従事する者に対して、DXに関する教育プログラムの受講を促進

【令和6年度の取組】

- 観光地域づくり法人（DMO）等に向けた観光DX研修事業においてデータを活用した観光地経営の高度化に向けた研修の実施（全5回、基礎編と応用編に分かれた形で1回2時間程度）
- DXに係る研修教材の作成

【令和6年度の取組】

- 観光人材育成事業にて、令和5年3月に策定した、持続可能な観光地域づくり等を担う観光人材の育成のための「ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン」に基づき、当該ガイドラインに明示した知識・技能を効果的に習得できる教育プログラムの受講を促進するための効果検証を実施

（参考）令和5年度の取組

- 令和5年3月に、持続可能な観光地域づくり等を担う観光人材育成のためのガイドラインを作成し、当該ガイドラインで明示した経営戦略・マネジメント・マーケティング等の知識・技能等を効果的に修得できる教育プログラムを開発

KPIの進捗 <IV. 観光デジタル人材の育成・活用>

設定したKPI

- a. 登録DMOにおいて主にDX関係業務に従事する者のうち、DXに関する教育プログラムを受講した者の割合
- b. 高付加価値経営旅館等の登録を受けた事業者の DX 関係業務に従事する者のうち、DX に関する教育プログラムを受講した者の割合

目標値 : a、bとも100% (2027年度末)

算出根拠 : DMO及び高付加価値経営旅館等の登録を受けた事業者においては、観光人材育成ガイドラインに基づいた教育プログラム (DXに係る部分) を受講した者の割合

KPIの進捗

○ 現状値 : a. 27.6% b. 0.3% (令和6年12月現在)

※自治体の観光部署、観光協会/DMO、宿泊業、観光系民間事業者、地方創生関連事業者の方などが受講。

○ 令和7年度の取組

✓ 観光人材育成ガイドラインに準拠した教育プログラムを含め、観光デジタル人材の育成に取り組む。

○ KPI等の見直し要否

✓ 観光人材育成ガイドラインに基づいた教育プログラムを始めとして、DX化に関するプログラムを受講した事業者・従業員を着実に増加させていくことで、観光デジタル人材の育成・活用を図ることとしたい。

2. 生成AIの活用について

生成AIの適切かつ効果的な活用について

- 前回会合において、さらに取り組むべき課題では、新たな課題に取り組む際には、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、政策に反映していくことが重要であると委員からご意見をいただいた。
- 観光庁では、政府全体の議論や G7 観光大臣会合における認識の共有を踏まえ、生成AIに関する調査事業を進めている。生成AIは、旅行者の利便性や観光産業の生産性向上に貢献する可能性を有しているが、学習させる情報の取り扱いや偽・誤情報がインターネット上に流通・拡散される等のリスクを有する面もあり対策が必要である。
- 上記を踏まえ、観光DX推進に向けた観光地・観光産業における生成AIの適切な活用に向けてを作成しており、今後さらなるAI技術の発展が見込まれる中で、生成AIの活用によるリスクとその対処の観点からご意見をいただきたい。



観光 DX における生成 AI の適切かつ効果的な活用に関する調査事業

No.	地域	団体名
①	北海道	お宿 欣喜湯、ひがし北海道自然美への道DMO
②	箱根	ホテルおかだ、和心亭豊月
③	熱海	熱海市役所
④	城崎	西村屋
⑤	門司港	海峡都市関門DMO
⑥	長崎	ホテル長崎、長崎地域政策研究所

3.2 個人情報保護の観点

生成AIの活用においては、個人情報保護法の規定に違反することのないよう、個人情報の利用目的の範囲や取扱い等を十分に理解し、プライバシーポリシーの規定や情報外部に流出しない対策を施した上で活用することが大切です。

概要

旅館業に該当する施設では、宿泊者名簿を備え、氏名・住所・連絡先等を管理するため、個人情報取組事業等に該当します。

そのため、生成AIに個人情報を含むプロンプトを入力する場合において、あらかじめプライバシーポリシー等で規定された個人情報の利用目的の範囲内であるが留意する必要があります。(※)

個人情報生成AIの学習に利用されると、他の情報と統計的に結びついた上で、生成AIサービスから出力されるリスクがあります。一方で生成AIの出力結果の精度を向上させるには、宿泊施設の内部情報の活用が必要になります。

そのため、出力精度が向上するAI等の技術(※2)を活用しつつ、個人情報が大規模言語モデルに学習されない状態に設定されているかを確認することが大切です。

対策の実例

個人情報の利用目的の範囲内での活用

情報の利用目的等

お宿等からお預かりした情報は、以下の目的で利用致します。

(1) 予約確認等によりお客様のニーズに適切に対応するため、(2) 金銭及び顧客利用履歴等の確認、(3) 業務上の会議及び顧客確認。

情報外部に流出しない技術 (RAG等) の活用

大規模言語モデル (LLM)

個人情報を含む、厳格な制御 (RAG) 技術等を用い、情報 (LLM) 学習させない。

※1 - 個人情報保護委員会: 生成AIサービスの利用に関する注意喚起等について等を参照し、観光庁にて作成
 ※2 - 施設が保有する内部情報等を組み合わせて生成AIが回答を出力することで、根拠が明確になり精度向上等の



参考資料

観光分野のDX推進に向けた優良事例集 ～地域一体で進める観光DX～

○ 令和6年3月に観光分野のDX推進に向けた優良事例集を公表した。検討の4本柱において、具体的な方向性や先進モデルの実例を示すことで、観光地・観光産業のDX推進を支援してまいりたい。

優良事例集

観光分野のDX推進に向けた優良事例集
～地域一体で進める観光DX～

令和6年3月
国土交通省 観光庁

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進

2. DX活用の方向性 (概要)
地域に分散している観光情報・コンテンツ等の集約、予約・決済機能の実装による旅行者の利用状況の集約、各種アプリ等のデジタルサービスの連携を通じて、旅行者の利便性向上・周遊促進を図ります。

I. 旅行者の利便性向上・周遊促進

III. 観光地経営の高度化 (1/2)

4. DX活用の方向性 (概要)
DMOや自治体が自前で取得するデータのみならず、地域の事業者と連携して収集したデータも蓄積・分析し、稼げる地域の実現に向けた戦略や施策の立案を図ります。

III. 観光地経営の高度化

観光DX推進に向けた全体像

1. はじめに：観光DX推進に向けた全体像
観光DXを推進し、I. 旅行者の利便性向上・周遊促進、II. 観光産業の生産性向上を実現、得られたデータをIII. 観光地経営の高度化にて地域データベースに集約します。集約されたデータを活用した施策を推進していくことで、地域・事業者の個別最適の流れから、観光地・観光産業の全体の最適化への変換を図り、稼ぐ地域を創出していくことが大切です。

II. 観光産業の生産性向上

3. DX活用の方向性 (概要)
デジタルツールを導入し、事業者の①生産性向上、②経営高度化を促します。それだけでなく③地域でデータを集約し、①、②の有効性を高めて観光産業の更なる生産性向上を図ります。

II. 観光産業の生産性向上

III. 観光地経営の高度化 (2/2)

4. DX活用の方向性 (概要)
同様に、取得したデータの分析を通じて個別旅行者に地域の情報発信・レコメンドを実施し、旅行者の周遊促進や消費拡大に向けたアプローチを図ります。

III. 観光地経営の高度化