

(株)島原観光ビューロー

ODMOの基礎データ

- ・株式会社島原観光ビューロー(地域DMO)
- ・平成28年9月13日設立 職員数37名
- ・マネジメントエリア:長崎県島原市
- ・エリア内の観光資源
 - ①島原城や武家屋敷などの旧城下町の街並み
 - ②名水100選に選ばれた湧水群、鯉の泳ぐまち
 - ③伝統文化
 - 和燭燭、島原染、猪原金物店
 - ④火山、その恵みがもたらす海の幸・山の幸
 - ジオ野菜、寒ざらし、具雑煮、河豚(ガンバ)

地図

(九州における島原の位置関係、マネジメントエリア)



●地域の将来像(ありたい姿)と、解決すべき課題

■本事業で扱った課題:

- ①地域DMOとして、域内ステークホルダーを巻き込んだ観光戦略を有していない。協力体制も脆弱
- ②インバウンド受入体制が整っていない
- ③島原市内での長期滞在を促し、かつ持続可能な旅行商品が不足している

■今年度中の目標:

- ①ステークホルダーのうちコアメンバーを招集し、共に戦略を練り上げる
- ②市内のインバウンド受入れ実態を調査する
- ③長期滞在・観光消費額向上につながるような、持続可能な滞在型旅行商品を磨き上げる

■課題解決手法

- 目標①を達成させる手段:
- ・ステークホルダーを招集した全4回のワークショップを開催
- 目標②を達成させる手段:
- ・インバウンドおもてなし研修の実施
 - ・インバウンド受け入れ環境に関するアンケート
- 目標③を達成させる手段:
- ・モニターツアー開催による体験商品の磨き上げ

■将来的な「ありたい姿」

- ・DMOのみならずステークホルダーと共に作り上げた観光戦略を旗印に、複数業種が参画した連携体制が構築されている
- ・観光消費額向上のための戦略とシステムが構築されている
- ・観光消費額向上のための持続的かつ付加価値の高い体験型コンテンツが造成・販売されている

●今年度事業の振り返りと今後の展望

■事業実施過程における課題等

- ①ステークホルダーの招集障壁(各事業者の営業時間に伴い、招集できない業種があった)具体的な組織構築には至らなかった
- ②アンケートの回収率が目標の33%であった
- ③マーケットイン的観点での体験商品づくりができていなかった

■成功点

- ①ワークショップによる域内の価値・キーワードの抽出に成功
- ②研修の開催によりインバウンド対応の機運を高め、熱量を持つ事業者を把握することができた
- ③プロダクトアウト的な観点だが、域内の6つの体験商品を磨き上げることができた

■改良点

- ①観光戦略を策定後の実行体制の構築
- ②継続的なインバウンド研修プログラムの実行
- ③セールス体制の構築および販路開拓

■次年度以降の展開(PDCAの観点も)

- ①観光マスタープランの協議・策定(P)
- ②実行体制の構築
- ③施策の実行(D)
- ※造成した体験コンテンツ販売含む
- ④施策の評価(C)
- ⑤観光マスタープランの見直し(P)

【事業詳細】

●課題の設定

- ・ありたい姿①:複数業種が参画した連携体制が構築されている
→課題:域内の観光を推進する実働組織が不在。なお、島原市では「市政振興計画」と「まちひとしごと創生総合戦略」は策定中であるものの、観光分野のKPI達成に向けた計画が不足している
- ・ありたい姿②:観光消費額向上のための戦略とシステムが構築されている
→課題:具体的な戦略・戦術がない。上記の通り、観光推進のための実働組織が不在
- ・ありたい姿③:観光消費額向上のための持続的かつ付加価値の高い体験型コンテンツが造成されている
→課題:地域の文化を伝え、かつ適切な価格帯で提供できるような体験型コンテンツが必要だが、現状、そのようなコンテンツが不足している

上記より、ステークホルダーを招集し意見を抽出、その意見を取り込んだ観光計画策定を目標とした
また、有識者等の招請を通じて、体験型コンテンツの付加価値の付け方・適切な価格設定の助言を得ることとした



●具体的にとった手段

- ①ステークホルダーを招集し計4回のワークショップを開催
＜ステークホルダー＞

島原中心市街地街づくり推進協議会、飲食・小売事業者、
一次産業事業者、島原観光ビューロー職員 等

- ②インバウンド受入可能な体制づくり

観光消費のカギとなるインバウンド受入れ機運の醸成を目指し、
おもてなし研修と現状把握のための事業者向けアンケートを実施

- ③「地方での暮らしと日本文化体験」をテーマとしたモニターツアーを
計2回実施。域内ステークホルダーとともに体験商品を磨き上げた



ステークホルダーを招集し計4回のワークショップを開催



おもてなし研修の実施



計2回のモニターツアー



●結果とそこに至る過程・成功点・改良点等

①ワークショップについて

【過程】ワークショップはJTB総合研究所より講師を招請、各回異なるテーマを設定した(第1回:SWOT分析、第2回:島原の「価値」を考える、第3回:「連携」の重要性、第4回:観光戦略案の抽出)

【結果】各回で出た域内の価値とキーワードをもとに、観光マスタープラン(原案)を作成

【改良点】主催者側で「食のブランド化」等、具体的なテーマを設定し、そのメンバーを招集できれば連携体制づくりも同時並行で行うことができたのかもしれない

②インバウンド受入可能な体制づくりについて

【過程】講師大瀧和代氏によるおもてなし研修を実施。現状把握のため事業者へアンケートを実施

域内ではインバウンド受入の機運が高いとはいえない、まずは現状把握と機運醸成を目指した

【結果】研修は機運醸成の一助になった。アンケート回収数は33件に留まった(目標は100)

【改良点】WEBアンケートのみに絞ったため、一部事業者が回答方法が分からなかった

③モニターツアーによる滞在型旅行商品の磨き上げ

【過程】旅行会社・国内在住外国人を招請した滞在型(体験型)商品のモニターツアーを開催

【結果】計6つの体験商品「町歩き」「和包丁文化体験」「藍染体験」「島原城七万回武将隊による島原城の案内」等の磨き上げ、および域内観光へのフィードバックをいただいた

【改良点】マーケットを意識した体験商品造成、セールス体制の構築を並行して行うべき

(一社)平戸観光協会

ODMOの基礎データ

・一般社団法人平戸観光協会(地域DMO) ・平成25年4月1日職員数10人

・エリア:長崎県平戸市

・エリア内の観光資源

①平戸藩武家文化

平戸城(日本初の百名城「城泊」)

松浦史料博物館(旧藩主松浦邸宅及び建造物、県有形文化財)

亀岡神社(国有有形文化財)平戸神楽、平戸ジャンガラ(無形文化財)

②大航海時代海外交流「和蘭蘭」文化

平戸オランダ商館(国指定史跡「平戸和蘭商館跡」復元建造物))

平戸城下町(城下町の町並み)と南蛮菓子文化

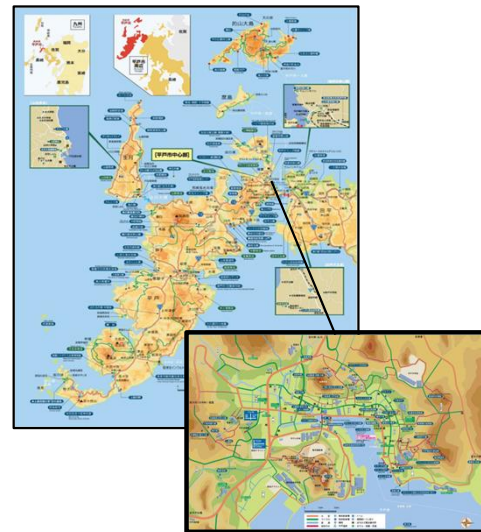
③平戸アルベルゴ・ディフーズタウン

④俳人山頭火による日本の庭園と言わしめた景観

棲霞園・重点景観地域・西海国立公園

⑤玄海灘の恵みによる豊富な食資源と食文化

アラ・ヒラメ・平戸牛・うちわエビ・平戸ロマン・川内かまぼこ・平戸押し寿司



●地域の将来像(ありたい姿)と、解決すべき課題

■本事業で扱った課題

①平戸はCO2削減やアルベルゴ・ディフーズタウン等、持続可能な観光地に向けて様々な取り組みを行ってきたが現状把握と整理が不十分で、今後の方向性が明確になっていない

②平戸が持続可能な観光地を目指していることについて、関係者や地域住民に浸透していない

■今年度中の目標:

①GDSに照らし合わせながら、これまでの平戸の取り組みを整理し、現状把握を行う

②プロジェクトチームを立ち上げ、今後の戦略の検討を行う

■課題解決手法

目標①を達成する手段:

・「GD認証84項目中9項目の現状把握調査、法令調査」「先進地視察を通じた平戸の現在地の分析」「観光客・宿泊施設・行政・観光協会へのアンケート調査」

目標②を達成させる手段:

・「課題解決型プロジェクトチームの立ち上げ」「勉強会」

■将来的な「ありたい姿」

①港市平戸の大航海時代「西の都フィランド」の再構築

②国際競争力の高い持続可能な観光地平戸の実現

③観光事業者のみならず、住民、地域の事業者、農林水産業従事者、行政など平戸地域全体が持続可能な観光地・稼げる観光地を目指して一体となること

●今年度事業の振り返りと今後の展望

■事業実施過程における課題

・GDS84項目各基準の読み解き方が難しく本事業の期間内、コンサルの来訪回数だけでは協会内で情報共有と意識向上を図ることができなかった。また、自走できる人材の育成までには至らなかった

・アンケートに関しても事業の特性上専門的な設問が多くなり、地域関係者や宿泊事業者に関してはコンサルから直接のヒアリング形式が理想であった

・9項目の調査だけでは、平戸市の現状の課題を全て把握することができなかった

■改良点

①市民を対象にした意識啓発のための講演会及びセミナー開催

②観光事業の見える化及び満足度向上

■次年度以降の展開

①短期(3年以内)

・グリーンディステーション84項目の調査分析 → A判定60%以上

・持続可能な観光地に関する市民アンケート調査実施 → サンプル数300人

・サステナビリティコーディネーター育成 → 1人(プロパー職員)

・意識啓発講演会の開催 → 毎年1回

②中長期(5年~10年)

トップ100申請に向けた課題整理

・グリーンディステーションへの申請 目標:ブロンズ以上

・グリーンキー認証→目標:市内1施設

(一社)平戸観光協会

【事業詳細】

●課題の設定

- ①平戸はCO2削減やアルベルコ・ディフーズタウン等、持続可能な観光地に向けて様々な取り組みを行ってきたが現状把握と整理が不十分で、今後の方向性が明確になっていない
- ②平戸が持続可能な観光地を目指していることについて、関係者や地域住民に浸透していない



●具体的にとった手段

■課題解決のためのToDo

- ①「GD認証84項目中9項目の現状把握調査、法令調査」 → 調査結果を検討会で共有
- ②「先進地視察を通じた平戸の現在地の分析」 → ニセコ町～釜石市～阿蘇市～小国町の視察
- ③「観光客・宿泊施設・行政・観光協会へのアンケート調査」
→ 観光客193名、宿泊施設13軒、理事9名 → 結果を検討会で共有

■プロジェクトチーム(検討会)立ち上げのプロセス

- ①勉強会で理解を深める
 - ②アンケートで自地域の立ち位置を知ってもらい、当事者意識を高め自分事として考えてもらう
 - ③検討会で今後平戸が取るべき具体的な政策、事業などを議論
- ・メンバー：観光協会専務理事、観光協会事業部長、観光協会理事6人、民間(バイオ燃料事業者・城泊事業者)、行政(市民課長・観光課長)



●結果・成功点・改良点・今後の展開等

■本事業の結果、アウトプット

- ①サステナビリティ調査結果：9項目中、8項目A判定
- ②先進地視察結果：先進地においてサステナビリティコーディネーターが育成されており、コーディネーター主導での支援継続が中心
トップ100受賞地域では予算問題があり認証は断念(阿蘇市)していることが判明
- ③アンケート調査結果：観光客 平戸観光の魅力は、a歴史・文化、b自然・景観、c食・海産物が大半を占める
宿泊事業者 環境系の項目の対応には課題感を感じている

■本事業の成功点、改良点

- ①市民の意向調査ができていない
→市民を対象にした意識啓発のための講演会及びセミナーを開催した方が良かった
- ②市及びDMOが取り組む観光事業について、見える化が不十分。満足度向上につながっていない
→GDS84項目との照らし合わせだけでは具体性がなく、いかに外貨獲得につなげるか・商品化につなげるかの視点が足りなかった
→観光事業がいかに地域への還元につながるかという視点での整理・見える化が足りなかった。

■今後の展開

- ①短期(3年以内)
 - ・市民の意向調査の為、持続可能な観光地に関する市民アンケート調査を実施する
 - ・サステナビリティコーディネーターを育成し、GSTC認証へ自走出来る組織体制を作る
 - ・グリーンディステーション84項目の調査分析を行いA判定60%以上を目指す
- ②中長期(5年～10年)
 - ・TOP100選に向けた課題整理
 - ・グリーンディステーションへの申請：目標 ブロンズ以上
 - ・グリーンキー認証：目標 市内1施設



●振り返り・総括

本事業で持続可能な観光地経営の先進地を視察・訪問、意見交換を行っていく中で平戸観光協会の課題も浮き彫りになった。当初はTOP100選年内エントリーを目指して本事業をスタートさせたが、上記改良点・今後の展開に記載した通りの段階を経て、地域住民・事業者の理解と協力のもと持続可能な観光地経営を推進していく。

(株)SMO南小国

ODMOの基礎データ

- ・株式会社SMO南小国(地域DMO)
- ・平成30年7月1日 職員数42人
- ・熊本県阿蘇郡南小国町
- ・エリア内の観光資源

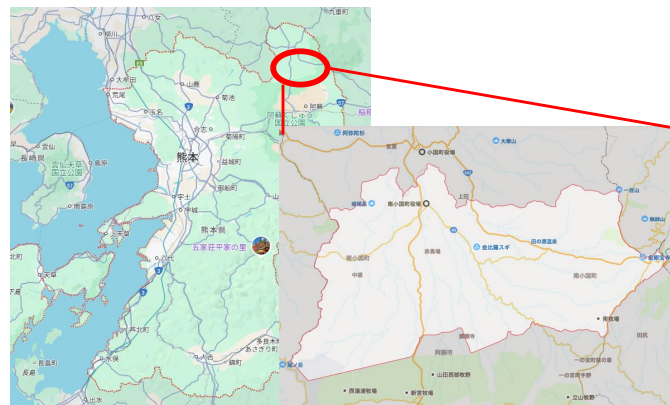
①黒川温泉

黒川一旅館をコンセプトに、入湯手形を販売

②Satoyama Journey

地域文化に触れるサイクリングツアー、木こりツアー

③ドローン手形、ドローン操縦体験等の自然景観を活かしたコンテンツ販売



●地域の将来像(あいたい姿)と、解決すべき課題

■本事業で扱った課題

- ・温泉旅館への観光客増加が他の産業に十分な経済波及効果をもたらしていない
- ・町内に温泉旅館以外の観光スポットが少ないため観光客の滞在時間が短い
- ・観光産業における深刻な人手不足

■今年度中の目標

- ・持続可能な観光地域づくりを支える財源として注目される「宿泊税」や「入湯税」について理解を深める

■課題解決手法

- ・入湯税の引き上げに成功した別府市から専門家を招き、勉強会を実施

■将来的な「あいたい姿」

- ・「持続可能で高付加価値な観光地」として発展していくこと
- ・観光業の利益を農林業など他の地域産業にも広げ町全体の経済的豊かさにつなげる

●今年度事業の振り返りと今後の展望

■事業実施過程における課題等

- ①コロナ禍で止まってしまった議論を動かせるよう主要な観光事業者、行政・議会メンバーにて議論を実施
- ②入湯税高上げから議論を始めたが今回の専門家招聘により宿泊税の導入を検討することとなった。使途については、里山景観の維持、町全体のプロモーションに係ること、DMOの運営に係ること、宿泊施設に係ることにしていくという方向性が出てきた
- ③宿泊税の税率(税額)の検討までは踏み込めなかったので「次年度以降の展開」に記載

■成功点

- ・先行している別府市から観光事業者を招き、実践的なノウハウや事例を学んだ
- ・勉強会を通じて地域内での財源確保への意識向上や議論の活性化を促すことができた

■改良点

- ・宿泊税と入湯税を併用している自治体の例を調査し、どのような形で制度設計がされているか整理することが必要
- ・宿泊税導入に対する宿泊事業者の意見が割れる可能性があるため、宿泊事業者に対するアンケート、懸念点のヒアリング、説明会の実施が必要
- ・宿泊税・入湯税を導入した場合の年間税収の見込みを試算し、実際にどの程度の観光施策に活用できるかを示すことが必要
- ・地元住民も含めた意見収集が必要

■次年度以降の展開

- ①宿泊税の具体的使途の明確化
 - ・宿泊税の収益を何に使うか(観光インフラ整備・マーケティング、災害対策など)を具体化
 - ※DMO財源化も検討
- ②宿泊税の税率・徴収方法の決定
- ③条例制定に向けた準備
 - ・税率(税額)・徴収方法・使途を明記した条例案を行政と協議
 - ・宿泊事業者や観光業関係者との最終調整
- ④宿泊税導入の広報・周知活動の強化
 - ・宿泊客・事業者・住民に向けた広報を行い、理解を促進
 - ・観光客向けの情報発信