

# 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3回）

---

令和8年2月

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、見直しの要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
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 インバウンドを含む需要が好調な地域では、交通・飲食等の手配が多く発生しており、地域サイトの必要性が高まっている状況。
- ② シームレスな情報発信・予約・決済が可能な地域サイトを構築していくにあたり、OTAやサイトコントローラー等との連携に必要な工数やうまくいかなかった箇所を含めたナレッジの共有を推進すべき。
- ③ すべてのDMOが地域サイトの中で予約可能なシステムの構築を目指すべきなのか再検討する必要がある。
- ④ 旅行者の利便性向上・周遊促進については、需要が好調な地域における現状や課題を踏まえた施策の推進が大切。

## II. 観光産業の生産性向上

- ① 観光産業の生産性が向上することで、従事する者の所得や企業の利益が増加する等の成果までつなげていくことが大切。
- ② どのデジタル技術の進化が産業の生産性向上にどの程度寄与しているか定量的に分析することも必要。
- ③ コストの削減にだけ目を向けるのではなく、付加価値の向上など収益の向上に向けた施策も大切。
- ④ 観光産業の生産性向上については、業務やプロセスを分解し、どの部分にDXが必要かを見極めた上で推進をお願いしたい。

## III. 観光地経営の高度化

- ① 観光地として目指す姿・ビジョンが明確化されていることに加えて、観光地経営とマーケティング活動において目標となる指標を設定していくことが大切。
- ② 広域連携DMO・地域連携DMO・地域DMOや地方公共団体が役割ごとに整備すべきデータを明確にすることで、重複したデータをそれぞれの組織が整備することはなくすべき。
- ③ マーケティングに関して施策の実行ができていないDMOが増えてきている。一方で、データを活用した観光地経営の戦略を策定しているDMOは120法人にとどまることから、KPI推進に向けてより一層の取組が必要。
- ④ 観光地は地域を先導する存在として、現状の理解と目標の設定を行い、達成に向けた道具としてDXをどう活用するかの視点が大切。
- ⑤ 観光地経営の高度化にあたり、インバウンドに向けたマーケティングの戦略策定および施策の実施に特に重点をおく必要がある。そのためDXを用いた誘客促進や効果検証を通じて先進モデルを創出し、地域にナレッジを共有することが大切。

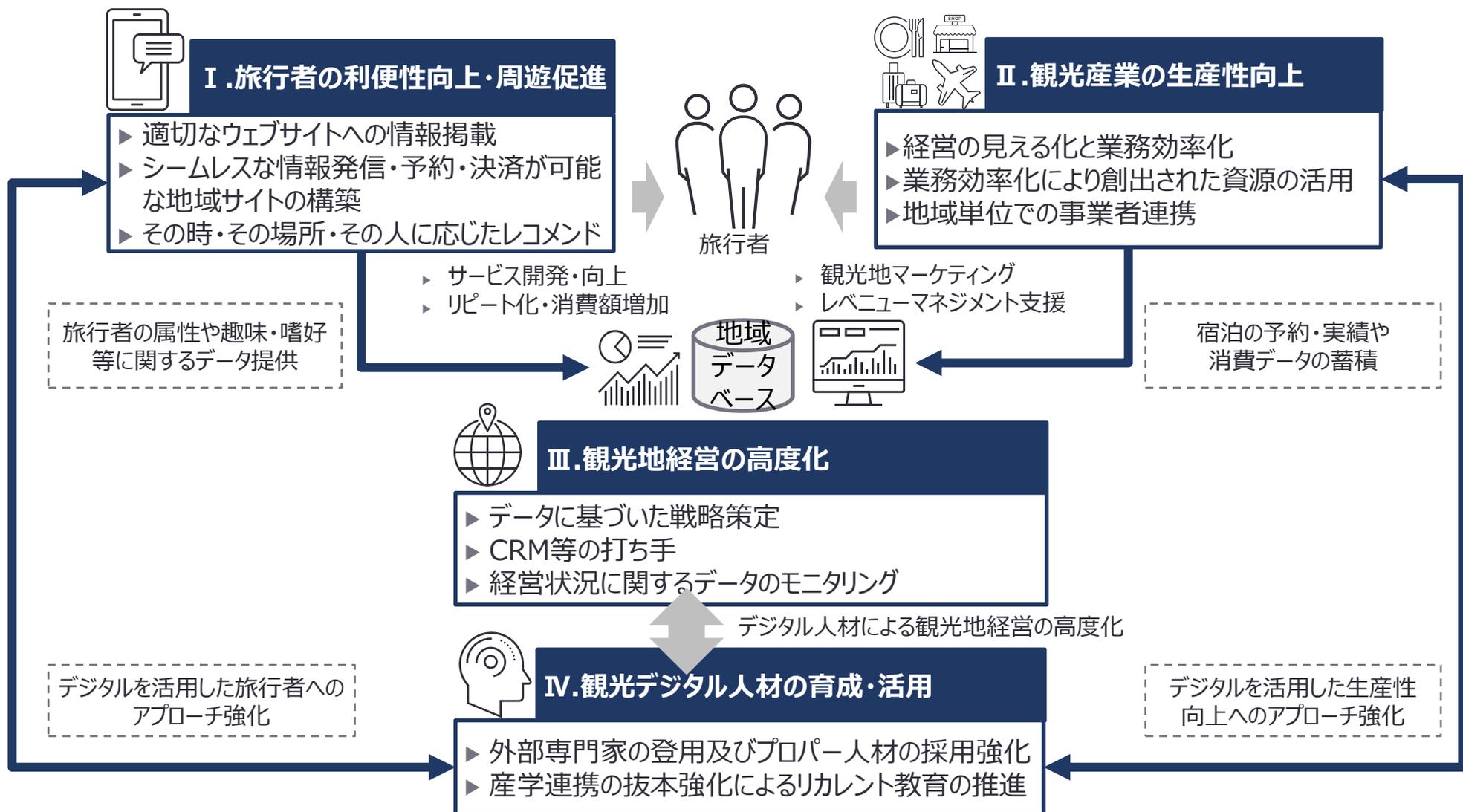
## IV. 観光デジタル人材の育成・活用

- ① 「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」の進捗率0.3%は低調であり、構造上の課題の提示と取組の見直しの議論が必要。
- ② 観光地・観光産業ともにデジタルツールの使い方や選定に専門的な知識がない現状があり、相談や伴走できる人材の支援が必要。
- ③ 外部専門人材の潜在的なニーズは高い可能性があることから支援の強化を検討すべき。
- ④ 観光デジタル人材の育成・活用においては、企業の経営層や地方公共団体等にも理解を得ながら施策を推進していくことが大切。2027年度末を見据えてKPIの進捗率に対する見直しも検討していただきたい。

# 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 (1/6)

## 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】

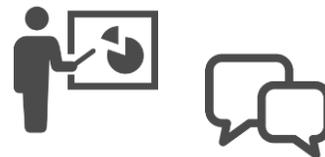
- ・地域・観光関係事業者において、旅行者が頻繁に利用するウェブサイト（Googleビジネスプロフィール・OTA）等への情報掲載を徹底する取組の推進

### 【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



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

## 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

### 【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



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)

## 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

### 【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



レコメンドの際に組み合わせる機能例

# I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (2/6)

## 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7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：3回、参加人数：1,512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6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、「雲仙観光局ウェブサイト」を紹介～動画配信（後日、閲覧可）
  - ✓ 開催数：1回、参加人数：428人

#### （参考）令和6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：2,132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：449人）

# I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (3/6)

## 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7年度の取組】

#### ○ 「若狭漁村まるごとホテル」中間支援・過疎観光地域活性化モデル事業 福井県三方上中郡若狭町

(観光DX推進による地域活性化モデル実証事業)

- 地域サイトや共通のPMS等を活用し、漁師民宿の直販強化による収益性改善に取り組むとともに、地域一体での予約管理・顧客情報を活用したマーケティング等に取り組み、事業対象となった漁師民宿全体の約6割が地域サイトに参画した。一方、共通のPMSの導入については既存のPMSからの乗り換えが難しいケースがあり、中長期で段階的に導入を進めていく必要性が明らかとなった。

#### ○ 志賀高原 地域OTA×生成AIによる稼げる観光地実証事業 長野県下高井郡山ノ内町 (同上)

- 地域サイトに生成AIを搭載し、旅行者のニーズを踏まえた宿泊プランの提案や多言語での問い合わせ対応に取り組み、旅行者の利便性向上・消費拡大を図った。また、地域サイト等で取得した旅行者のデータを活用して、宿泊事業者の商品造成・地域サイト掲載を生成AIで支援し、収益向上を図った。

### (参考) 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
- 「なら観光DXPF」による周遊及び地域経済循環促進事業
- 「蹴球都市」藤枝のDXによる生産性向上事業

(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)

# I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (4/6)

## 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7年度の取組】

- 観光地のコンテンツの販路拡大・マーケティング強化に向けた地域一体でのデジタルツールの導入や、DX活用に向けた専門人材による支援（観光振興事業費補助金（全国の観光地・観光産業における観光DX推進事業））
    - DMO等に対してデータ活用に資するデジタルツールの導入に関わる経費の一部を補助することにより、CRM等の導入を積極的に支援
    - 導入事例
      - ・CRM ・直販及び地域サイト構築ツール ・デジタルチケットなど
- DX補助採択総数：76件

#### （参考）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（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）
  - 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に係る費用を支援（採択件数6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）

## 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7年度の取組】

- **インバウンド向け飲食・体験代理予約AIの開発 神奈川県足柄下郡箱根町**（観光DX推進による地域活性化モデル実証事業）
  - 生成AIを活用して、旅行者の滞在場所・人数・食の嗜好・価格帯等のニーズを踏まえた飲食店等のレコメンド・予約を提供し、旅行者の利便性向上に取り組んだ。一定の利用者があったことから地域におけるインバウンド旅行者の受入強化につながった一方で、参画飲食店等の数や体制が不十分であったため、旅行者のニーズに合致したレコメンドを行うためには、継続した取組が必要となった。
- **My 広島観光プラン+（プラス）AI～パーソナライズDX事業～ 広島県広島市**（同上）
  - 生成AIを活用して、旅行者の属性やニーズ等に応じて観光スポット等をレコメンドし、人流が集中するエリアから市内他エリアへの来訪を促すことで、旅行者の周遊及び消費拡大に取り組んだ。レコメンドの利用者数延べ4,698人に対してレコメンドされた場所に来訪する等の行動変容に至った回数は549回となっており、旅行者のニーズに合致する最新の情報をレコメンドできているか等、信頼性があり、かつ、行動変容を促すに資するレコメンドを提供することが重要。

### （参考）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～
- 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）

# I. 旅行者の利便性向上・周遊促進 (6/6)

## 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7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、雲仙観光局ウェブサイトにて生成AIを活用して体験等のレコメンドを行う取組を紹介～動画配信（後日、閲覧可）
  - 開催数：1回、参加人数：428人

### （参考）令和6年度の取組

- 研修にて、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を紹介（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

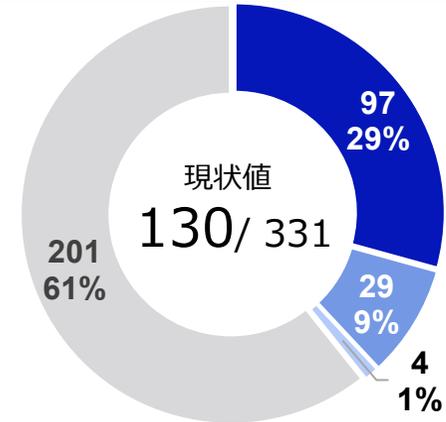
目標値 : 全ての登録DMO (2027年度末)

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 : 130法人 (全331法人中、令和8年1月現在)
- 令和8年度の取組
  - ✓ 減少した原因・シームレスに提供するサイトの導入課題をDMOに対しアンケートを同時並行で行い、全国の観光地・観光産業における観光DX推進事業において予約・決済機能をシームレスに提供するサイト構築への補助、専門人材の伴走支援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8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

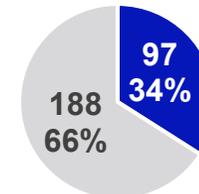


● 地域DMO

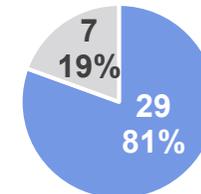
● 都道府県DMO

● 広域連携DMO

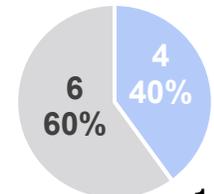
97 / 285



29 / 36



4 / 10



# II. 観光産業の生産性向上 (1/5)

## 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 (2/5)

### 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7年度の取組】

- 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
  - 観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事業において、「高付加価値経営旅館等登録制度」の登録を採択にあつての加点要素と設定し、登録施設のうち75施設を採択
  - 全国の観光地・観光産業における観光 DX 推進事業、観光地・観光産業における人材不足対策事業、宿泊施設サステナビリティ強化支援事業において、「高付加価値経営旅館等登録制度」の登録を補助対象事業者の要件に設定

#### (参考) 令和6年度の取組

- 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、「高付加価値経営旅館等登録制度」の登録を採択にあつ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バニーマネジメント等の取組を支援

## II. 観光産業の生産性向上 (3/5)

### 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7年度の取組】

- 人材活用の高度化に向けた設備投資支援（観光地・観光産業における人材不足対策事業）
  - 人手をかけるべき業務に人材を集中投下し、サービス水準向上・賃上げを実現するため、スマートチェックイン・アウト、配膳・清掃等ロボット、チャットボット、予約等管理システム（PMS）等の設備投資を支援
  - 導入事例 AIチャットボット、労務管理システムなど - 設備投資支援採択総数：397件（6月27日時点）
- 観光産業の収益・生産性向上に向けた地域一体でのデジタルツールの導入や、DX活用に向けた専門人材による支援（観光振興事業費補助金（全国の観光地・観光産業における観光DX推進事業））
  - 宿泊事業者に対してデータ活用に資するデジタルツールの導入に係る経費の一部を補助することで、PMS等の導入を積極的に支援
  - 導入事例 PMS、レベニューマネジメントシステム、自動チェックイン機など - DX補助採択総数：76件

#### （参考）令和6年度の取組

- 高付加価値経営旅館等登録制度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
  - 省人化補助の採択総数：830施設（令和6年11月）

## II. 観光産業の生産性向上（4/5）

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：事業者の生産性向上に資する最新技術を活用した先進事例の創出

### 【令和7年度の取組】

- **生成AIを活用したメール自動返信と施設管理 神奈川県足柄下郡箱根町**（観光DX推進による地域活性化モデル実証事業）
  - 生成AIを活用して、宿泊施設におけるメール対応及び設備管理の自動化に取り組んだ。メール対応は、生成AIがPMSの予約情報等と連携して返信文案を生成しスタッフの業務負担を大幅に軽減するといった、品質を保ちながらも業務の効率化を実現した。設備管理は、IoTセンサー・監視カメラから取得したデータを生成AIがリアルタイムで分析・可視化・異常時にアラート通知する仕組みを構築し、設備見回りの回数が削減される等業務効率化に寄与した。
- **生成AIを活用した観光地の駐車場管理の効率化とインフォメーションセンター対応業務の改善 福岡県北九州市**（同上）
  - 生成AIを活用して、観光地における貸切バスの受入業務及び観光案内所における問合せ対応業務の効率化に取り組んだ。貸切バスの受入業務は、FAXで受領する申込情報を生成AIが自動でデジタル化する仕組みを構築し、業務時間が約8割削減した。問合せ対応業務は、生成AIが問い合わせに対してDMOが保有する地域の独自情報とリアルタイムの公共交通機関運行データ等を組み合わせて回答する仕組みを構築し、約7割の問い合わせに自動回答できるようになり業務効率化に寄与した。

## II. 観光産業の生産性向上 (5/5)

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7年度取組】

- デジタルツールのデータ連携における標準化に関する調査の実施
  - データ標準化に係る規格等の調査
  - データ標準化に向けて共通化すべき項目の整理
- 国内の事業環境（制度、商習慣等）を考慮した業界標準のデータセットの公表を予定

### （参考）令和6年度取組

- 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
  - 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年度取組

- 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

# 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 : 3,081施設 (令和7年11月現在)

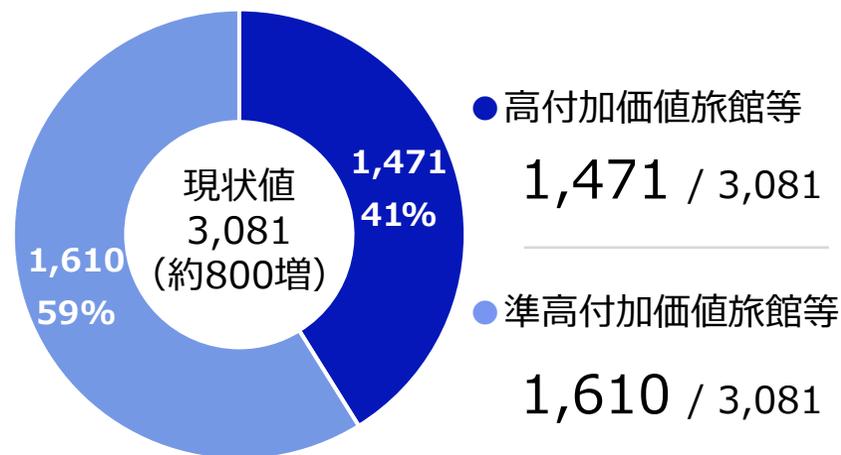
- 令和8年度の取組

- ✓ 「宿泊業における高付加価値化のためのガイドライン」及び「高付加価値経営旅館等登録規程」の更新の方向性を検討するとともに、既存の登録事業者に対する新たな支援策を検討する。

- KPI等の見直し要否

- ✓ 観光立国推進基本計画も踏まえながら、より高いレベルの経営力・収益力の向上を目的とした内容への更新を検討し、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	観光地の経営状況を判断するために必要なデータの例	種類	取得主体の考えられ方				取得方法の例
			自治体	DMO	行政機関等	民間企業等	
観光地域づくり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
	旅行客の動向	★	○				統計調査
	観光客満足度	★	○				アンケート
	旅行者のアンケート	★	○				アンケート
	地域マイのアクセス数	★	○				Google Analytics等
	住民満足度	★	○				アンケート
	観光客の属性（年代、性別、居住地）	★	○				アプリ、Webサイト、アンケート
	旅行者の目的・興味嗜好（ライフスタイル）等	★	○				アプリ、Webサイト、アンケート
	滞在日数・宿泊日数	★	○				統計調査
	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
	地域マイの閲覧履歴（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
	地点別の消費額	★	○				クレジットカード会社
	旅行者一人当たりの消費額	★	○				統計調査
	駅・ホテル等の乗降数	★	○				駅・ホテル
	駅・ホテル等の客室稼働	★	○				OTA、PMS
	交通の輸送可能量と利用率	★	○				交通機関
	道路の混雑状況	★	○				クレジットカード会社
今回新たに策定	観光分野の事業者数	★	○				統計調査
	観光に従事する従業員数	★	○				アンケート
	観光に従事する従業員の稼働	★	○				アンケート
	観光に従事する従業員が滞在する地域	★	○				アンケート
	観光に従事する従業員1人当たり売上高	★	○				売上高等から算出
	DMOにおける業務へのデジタルツール・システム導入状況	★	○				アンケート
	地域におけるデジタル人材やIT企業数	★	○				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

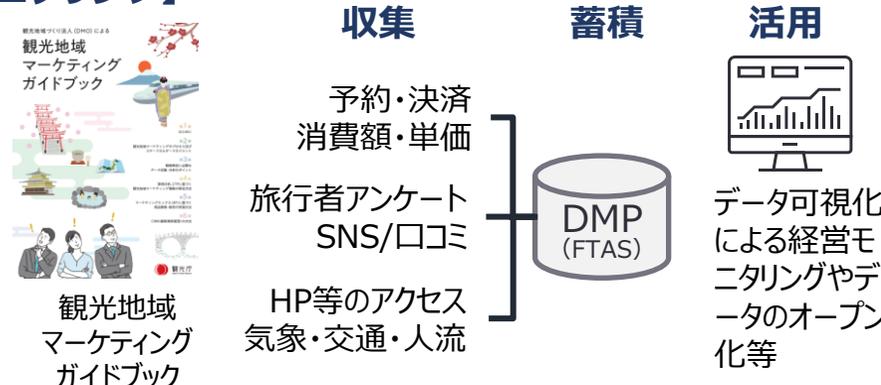
## 課題2. 観光地経営を行うための判断材料が、整理・集約されておらず、意思決定に活用されていない

### 【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



データの活用を通じて観光地経営に取り組む事例 (出典：福井県観光連盟)

# 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7年度の取組】

- 昨年度作成したデータを活用した観光地経営戦略策定に係る研修教材を活用した研修プログラムの作成
  - 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)

## （参考）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

- 「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

# 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7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の中核・実務人材向け研修」を公募し、研修を選定)
  - 研修名：観光地経営人材認証 (Dスタディ)  
 (開催方法：オンデマンド、参加人数：75人 (1月時点))
  - DMO 中核・実務人材のための観光地経営人材育成研修  
 (開催方法：オンライン、参加人数：36人 (1月時点))
  - 基礎から学べ、とても分かりやすいDMO実務家研修  
 (開催方法：オンライン、参加人数：28人 (1月時点))
  - 観光地域づくり法人の中核・実務人材育成講座 ツーリズムHRアカデミー  
 (開催方法：オンデマンド、参加人数：35人 (1月時点))
- セミナーを通じた先進的な取組の紹介  
 (観光DX推進による地域活性化モデル実証事業)
  - 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)」等を紹介～動画配信 (後日、閲覧可)
    - ✓ 開催回数：1回、集客人数：延べ478人

# III. 観光地経営の高度化 (4/4)

## 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： CRMやDMPを活用した観光地経営の先進事例の創出

### 【令和7年度の取組】

- **AI需要予測を含む総合型マーケティングプラットフォーム構築 新潟県佐渡市** (観光DX推進による地域活性化モデル実証事業)
  - DMOにて、交通事業者が保有する旅行者の属性等の過去データに基づいたマーケティング等を行い、季節間繁閑差の平準化に取り組み、閑散期の入込客数を前年度比112.8%に押し上げる結果となった。一方で、地域事業者のデータ活用にあたっては、より高精度かつリアルタイムなデータが求められた。このため、地域内事業者による供給増や消費拡大といった地域社会・経済の好循環に資する取組を目指すには、DMOに限らない、地域一体でのデータ活用に向けた体制構築について検討する必要がある。
- **観光オープンデータ推進・市民向け観光波及効果の情報発信 広島県廿日市市** (同上)
  - 宿泊、入込客数等のデータを活用して需要予測に取り組み、地域の事業者等による誘客施策やダイナミックプライシング等に取り組み、消費拡大を図った。一方で、人材不足等の要因でデータ活用の取組に十分なコストを投下できない事業者もあり、今後の事業者のデータ活用の自走化に対して、どのような支援ができるか検討が必要。

### (参考) 令和6年度の取組

- 北陸インバウンド観光DX推進事業
- 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)

### (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

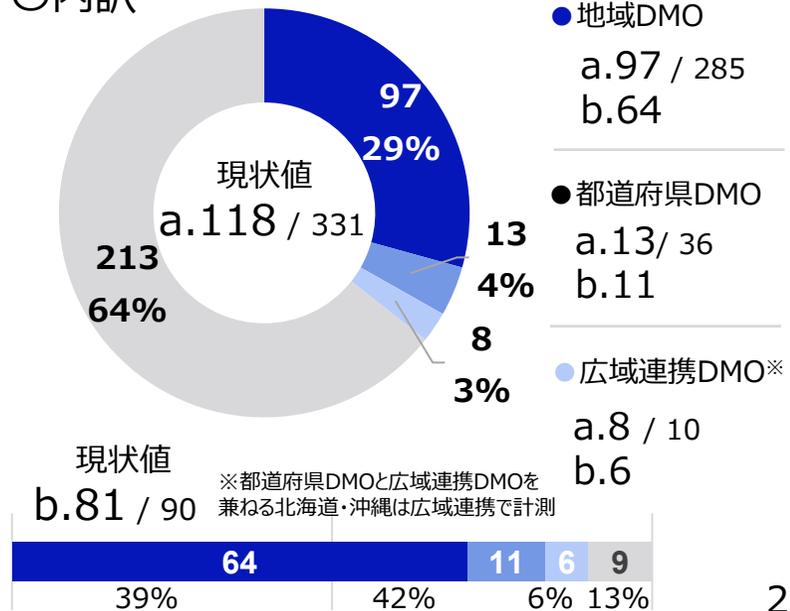
目標値 : a. 全ての登録DMO b. 90法人 (2027年度末)

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.118法人 b.81法人 (令和8年1月現在)
- 令和8年度の取組
  - ✓ 数値が減少した原因・データに基づく経営戦略策定における課題をDMOに対しアンケートを同時並行で行い、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等の活用に向けた補助や専門人材による補助によりさらなる促進を図る。
- KPI等の見直し要否
  - ✓ 令和8年度に更なる推進を行うことから、今回のKPIは据置きとしたい。

### ○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7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24件）

## （参考）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7年度の取組】

- 昨年度作成した研修資料の要素を含んだ研修を複数選定、受講を促進。
- 10月より順次開講。12月末現在、5つの研修が開講。

#### 【令和7年度の取組】

- 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」に基づいた教育プログラムを地域に入り込んで実施し、観光地経営人材を育成するモデルケース創出を企図。

#### (参考) 令和6年度の取組

- 「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、大学等で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提供を実施するとともに、受講を促進するための効果検証を実施
- 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オンライン研修の実施

#### (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. 52.9% b. ~~—~~% (令和6年12月現在)
- 令和8年度 of 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
  - ✓ 高付加価値経営旅館等の登録制度が見直される見込みで、データ取得が困難となる可能性があるため、KPIを削除する。
  - ✓ 引き続き、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推進することで、観光デジタル人材の育成・活用を図ることとしたい。