

# I. 旅行者の利便性向上・周遊促進

## 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】

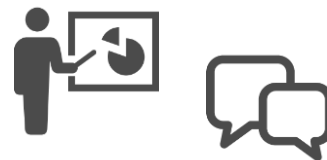
- ・地域・観光関係事業者にて、旅行者が頻繁に利用するウェブサイト（Googleビジネスプロフィール・OTA）等への情報掲載を徹底する取組の推進

### 【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実施



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の推進

### 【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

# II. 観光産業の生産性向上

## 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】

- ・宿泊事業者にて高付加価値のための経営ガイドラインを用いて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の推進



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



## IV. 観光デジタル人材の育成・活用

### 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等の経営層に向けた人材活用への理解促進を実施
- ・外部専門人材の登用及び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】

- ・人材育成に向けて、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、教育プログラムを含め学びの機会が得られる取組の推進

#### 【主な施策】

- ・観光人材育成ガイドラインを策定し、教育プログラムを具体化して広域に学びの機会を創出
- ・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
- ・観光人材育成ガイドラインの検証及びブラッシュアップを通じた改善と普及の促進