

第六回「観光 DX 推進のあり方に関する検討会」  
議事概要

日 時：令和 5 年 2 月 15 日（水）10:00～12:00

場 所：中央合同庁舎 2 号館 国際会議室及びオンライン併用

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

- 観光庁より配布資料に基づき事務局説明資料の説明があった。
- 平林委員より配布資料に基づき資料の説明があった。
- 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・周遊促進について」

- ✓ KPI・ロードマップともに、これまで積み上げてきた議論が集約されている。これらを基に、今後は、地域の参考となる先進事例の創出に取り組むことが重要。
- ✓ KPI の達成に向けて施策を進めたにも関わらず、利便性の向上や周遊促進につながらない場合も想定されるため、データに基づいてそういった状況を検知できる仕組みを設け、軌道修正していくことが大切。
- ✓ 地域や企業において観光 DX を推進する立場にある方に本検討会の結果・情報を届け、意識改革を促していくことが重要。DX に取り組む人の母数を増やし、本気で行動に移す人を支援していくことが大切。
- ✓ 情報発信・予約・決済をシームレスに提供する地域サイトを構築する際、予約・決済の機能を地域が自ら整備するのは負担が大きいことから、その部分を OTA 等の外部サービスに依存することも一案である。しかしながら、この場合、地域内に予約・決済等のデータが蓄積されないことが多い。DX を推進するためには、ある程度地域内でデータを保有することが必須であるため、OTA 等の民間企業とのアライアンス締結などによりデータを取得する仕組みを構築することが必要。

- ✓ その時・その場所・その人に応じたレコメンドは、シンプルで簡単なように聞こえるが、難易度の高い取組である。まず、様々なサービスを通じて旅行者のデータを取得し、次に、地域単位でデータのクラスタリング分析等を行い、旅行者の属性と行動を把握する。これらを繰り返すことで、レコメンドの精度を向上させることができる。実証実験を通じて、優良事例の創出に取り組み、その横展開を進めていくことが重要である。
- ✓ KPI については、関係者の理解に相違がないように具体的な内容を設定することが重要。また、統一的な仕組みがあると地域やDMO等の関係者がKPIの達成に向けて取り組みやすい。
- ✓ 全ての登録DMOがシームレスな予約・決済が可能な地域サイトを必ずしも自前で構築する必要はなく、予約・決済においては外部のOTA等と連携することも許可する等、複数のパターンを提示できると良い。また、サイトの独自性やユーザビリティ等の質を工夫することも大切。
- ✓ ベンチャーやスタートアップの観光業界への参入が増えていることから、ロードマップにこうした事業者への支援を盛り込むことも一案。
- ✓ 実証事業等を通じて先進事例を示していくことが重要。先進事例の創出は、1年では終わらないため、しっかり進めて頂きたい。また、「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保有している登録DMOの数」の「保有」における最適解をパターン別に示すことが大切。
- ✓ ビジョンを意識した上で、施策のPDCAを回していくことが大切。5～6年かけて取り組むべき事案なので、観光庁全体でPDCAを回すことが望ましい。
- ✓ 4つの柱のうち、「旅行者の利便性向上」は、技術の発展により取り組むべき内容に変更が生じる可能性が高いことから、KPIについては、より幅広い取組み内容となるように「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有している登録DMOの数」とすべき。

② 「観光地経営の高度化について」

- ✓ KPI として設定している「経営戦略に加えて、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を策定している登録 DMO の数」を達成するためには、具体的な戦略の雛形や事例を展開することが大切。全ての登録 DMO が戦略を策定することが難しいと想定すると、ステップを用意するなどの工夫が必要。
- ✓ CRM 等の打ち手及び経営状況に関するデータのモニタリングに関するロードマップでは、2024 年度に「【DMO 等】地域関係者の巻き込みやデータ分析の繰り返しによる観光地経営の推進」が予定されているが、2023 年度から取り組む「【DMO 等】 CRM・DMP 等の導入及びデータの活用（可視化、分析、施策の検討・実施、モニタリング）」と同時に推進することで、DMO 等と地域とが切磋琢磨し、議論しながら推進することができると思う。
- ✓ 「観光地経営の高度化」の推進にあたり、データに基づいた経営戦略の策定、課題抽出、打ち手の検討、モニタリングの解像度を上げていくと同時に、推進する地域の DMO 等が行動を起こしていくための仕掛け作りが重要。
- ✓ 先駆的 DMO において、高度化された観光地経営の先進事例を早期に創出した上で、観光庁や有識者が DMO・旅館組合・商工会議所・自治体の首長等の地域経営者に対して働きかけを行うことが重要。
- ✓ CRM と DMP をどう作り上げるかが、観光地経営の高度化のポイントになる。地域が個々に仕組みを整備した場合、地域間の分析ができないなど問題が発生する可能性があることから、広域で仕組みを整備し、データを集約することが有効。
- ✓ DX を推進する DMO 等に対して認定を行う制度を整備し、認定者に対して補助事業において加点する等のインセンティブが得られる仕組みを構築することも一案。
- ✓ KPI の「経営戦略に加えて、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を策定している登録 DMO の数」は、経験と勘と度胸だけで経営戦略を策定するのではなく、データを用いることが重要というメッセージを伝える必要があることから、「データに基づいた経

営」という観点を追記頂きたい。また、「そのうち、CRM・DMP等の活用に着手している登録DMOの数」の「着手」では表現が弱いため、変更を検討すべき。

③ 「観光産業の生産性向上について」

- ✓ 業務効率化により従業員の業務が丸ごとなくなるわけではなく、創出されるのは、従業員の1日の稼働における数時間程度の場合が多いため、従業員の配置転換等にまでつなげることは難しい。新たに創出される時間については、組織全体の役割分担の見直し（BPR）等につなげることが有効。
- ✓ 宿泊業は、業務効率化を通じて付加価値を上げることがテーマの1つであるが、単に手間を省けば、付加価値が落ちる構造にある。そのため、手間を省きながらも付加価値が上がる手法を試行錯誤しながら、取り組んでいくことが重要。レベニューマネジメントにも通じるが、お客様へのブランドと信頼を加味した上で、導入可否をしっかりと判断することが大切。
- ✓ 仕様を統一したPMS等の導入は、非常に意義が大きい。この施策で宿泊施設の考え方は大きく変わる可能性があるので、力を入れて取り組んで頂きたい。
- ✓ 「地域単位での事業者間連携」でデータ仕様の統一化は、会議体を分けて推進する必要がある重要なテーマである。
- ✓ 宿泊事業者に加え、体験アクティビティ事業者の生産性向上についても記載頂きたい。体験アクティビティ事業者の多くは中小事業者であり、OTAへの掲載の負担が重い。また、各OTAにおいて情報入力のフォーマットが異なっており、複数のOTAに登録するとなると作業負担も大きい。解決策の例として、東北運輸局にて、複数のOTAへコンテンツを掲載する際の手間を削減する「OTA登録時の標準的なフォーマット」を作成しており、こういったものを全国に広げることも一案ではないか。

- ✓ 観光産業の生産性向上において、宿泊業等が対象であることは当然だが、中長期的にみると、飲食店、土産物屋等についても検討を進める必要がある。
- ✓ 「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が目標値：2,000」とあるが、個社単位のPMS導入とレベニューマネジメントの実施状況を同時に追いかけていき、KPIの達成状況を把握できることが重要。

#### ④ 「デジタル人材の育成・活用について」

- ✓ DXに関する教育プログラムが重要な位置づけを占めるため、効果的な研修を選んで組み立てていくことが重要。また、個々の事業者における効率化・集客等を考慮した観光地経営の要素を組み入れていくことが大切。
- ✓ DXに関する教育プログラムを実施するにあたり、事業者や地域がDXの状況を把握できる仕組みを構築して、現状及び課題を把握し、補完する教育プログラムを受講させることが必要。
- ✓ DXに関する教育プログラムで、データに基づいた観光地経営について学び、実際に活躍してもらうことで、教育プログラムが効果のある施策だと認識してもらうことが重要。また、教育プログラムの受講を、DMO等のCMOに就くための条件とすることで、CMOに必要な知識・技能を習得してもらうことも一案。
- ✓ 副業や転職者等の外部人材をどのように活用していくか、人材採用の観点を加えるかどうかについて整理する必要がある。
- ✓ 観光デジタル人材の定義を広く捉えた場合、観光地経営の高度化を実践する人材と旅館等の実務運営を担う人材に分けられるが、両者が同じ扱いにならないように、人材のカテゴリとスキルに応じて教育プログラムを構築することが大切。

#### ⑤ 「最終取りまとめ及び平林委員提出資料について」

- ✓ これまで話してきた4本柱の関係性を明らかにし、ベンチャーや異業種との連携等を誘起するような「エコシステム」が見えてくると良

い。そうすることで、地域の内外の事業者を巻き込みやすくなるだけでなく、日本における観光 DX のあるべき姿を示せると考える。

- ✓ 観光地経営の高度化のためのデータには複数の用途があるため、収集したデータが、地域の現状を把握するためのデータなのか、解決すべき課題を明らかにするデータなのかを見極めることが大切。

○ 閉会

- 第七回検討会については、3月16日、10時00分を予定しており、詳細は事務局から後日連絡させていただく。

以上