

前回検討会でのご指摘事項

平成30年11月28日
観光庁

DMOにおけるKPIの達成状況等に関する調査 概要

- 前回の検討会における委員からのご指摘を踏まえ、日本版DMOに登録しているDMOのKPI達成状況等について調査を実施。

DMOにおけるKPIの達成状況等に関する調査 概要

【調査対象】 日本版DMO登録制度に登録している日本版DMO 86団体

※日本版DMO候補法人については、KPI未設定の団体もあるため調査対象から除外。

【調査内容】 DMOが設定しているKPIについて、以下の項目を調査。

【1】 KPIの設定方法

単年度目標・中期目標のいずれを設定しているか。

【2】 KPIの項目

DMOの登録上必須となる「延べ宿泊者数」「旅行消費額」「来訪者満足度」

「リピーター率」以外にどのようなKPIを設定しているか。

インバウンドに関するKPIは設定しているか。

【3】 KPIの達成状況

KPIとしている各項目について、目標値を達成しているか。

【参考】 DMO登録要件の充足状況に係る判断基準（抜粋）

（2）データの継続的な収集、戦略の策定、KPIの設定・PDCAサイクルの確立

- I. 少なくとも、①延べ宿泊者数、②旅行消費額、③来訪者満足度、④リピーター率、⑤WEBサイトのアクセス状況 以上①～⑤のデータを原則として全て収集していること。
- II. 収集したデータに基づいたターゲット設定を行っていること。
- III. 設定するコンセプトが地域の強みや魅力を端的かつ分かりやすく表現していること。
- IV. 上記I～IIIを踏まえた適切な項目及び目標数値のKPIが設定されていること。※延べ宿泊者数・旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率の4項目は必須とし、地域の実情に応じた適切な年次、目標数値、伸び率等が設定されていること。**
- V. KPIの達成状況について毎年評価・分析した上で関係者と共有していること。
- VI. Vの評価・分析に基づき、必要に応じて計画の見直しを行っていること。

調査結果

【回答数】 日本版DMO 全86団体中 64団体

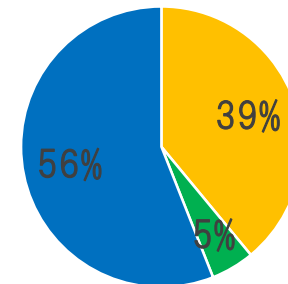


未回答の団体や回答に不備があった団体については、
毎年度観光庁に提出される日本版DMO形成・確立計画に記載されたKPI及び実績値を活用。

【1】KPIの設定方法について

【KPIの設定方法について】

■ 単年度目標のみを設定している	34団体 (39%)
■ 中期目標のみを設定している	4団体 (5%)
■ いずれも設定している	48団体 (56%)



DMOの登録上はいずれか一方の目標を設定していれば可

【2】KPIの項目について①

■ 登録上必須となる「延べ宿泊者数」「旅行消費額」「来訪者満足度」「リピーター率」以外に各DMOで設定されているKPIについて

- 【旅行動態】 観光入込客数、当該地域への直接入国者数、クルーズによる来客数、訪問率、エリア内周遊度、認知度、来訪意向度、再来訪意向度、平均宿泊日数、宿泊来訪比率、特定の宿泊施設の稼働率、季節別の旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率、日帰り・宿泊別の一人当たりの旅行消費額
- 【プロモーション関係】 HP等のウェブサイトアクセス数、ウェブサイト直帰率、HP上におけるPV数、PVセッション数、メディア掲載率、SNSファン数
- 【受入環境整備】 ガイド・ボランティア人材数、観光案内所来場者数、電子決済店舗数、電子決済利用件数、電子決済売上高、FreeWifi利用者数
- 【コンテンツ・プログラム関係】 滞在コンテンツ・プログラムへの参加者数、コンテンツ・プログラムのサイト掲載商品数、コンテンツ・プログラムの実施件数、エリア内観光施設の利用者数、エリア内観光施設のOTA登録数、ガイドブック付き観光施設入場券の販売数
- 【教育旅行関係】 教育旅行来訪学校数、教育体験旅行受入数、スタディーツアー参加者数、大学等合宿・ゼミ旅行数
- 【国際会議関係】 国際会議参加者数、国際会議開催件数、国際会議関係者の宿泊数、国際会議誘致による経済波及効果
- 【物産関係】 優良県産品の認定数、農産物直売所販売額、特産品の開発数、物産展開催回数
- 【DMO関係】 DMOの会員事業者数、DMOによる事業者支援件数、DMOによるワンストップ窓口取扱件数、DMOによる旅行業取扱額、エリア内DMOの登録申請数
- 【地域経済への波及】 就業者誘発数
- 【住民関係】 住民満足度、当該地域のまちなみや景観に誇りを感じる市民の割合

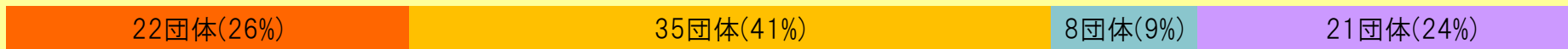
【2】KPIの項目について②

■ インバウンドに関する項目の設定状況について

- ・日本版DMO 86団体中65団体においてインバウンドに関するKPIを設定されている。
- ・このうち、22団体においては「延べ宿泊者数」「旅行消費額」「来訪者満足度」「リピーター率」の全ての項目についてKPIを設定している。

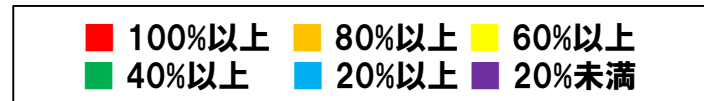
【外国人観光客に関する「延べ宿泊者数」「旅行消費額」「来訪者満足度」「リピーター率」について】

- 上記の全てをKPIとして設定している (22団体)
- 上記のいずれ一つ以上をKPIとして設定している (35団体)
- 上記のいずれもKPIとして設定していないが、他にインバウンドに関するKPIを設定している (8団体)
- インバウンドに関するKPIは設定していない (21団体)

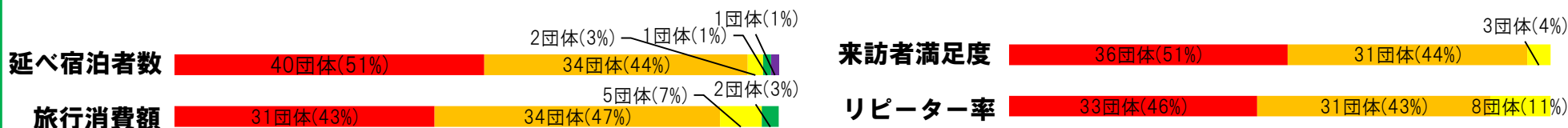


【3】KPIの達成状況について

■ 単年度目標の達成状況



- ・「延べ宿泊者数」「来訪者満足度」については達成率が100%を越えるDMOが過半を超えているが、「旅行消費額」「リピーター率」については達成率が80%以上のDMOが最も多い。



■ 中期目標の達成状況

- ・何れの項目においても達成率が80%以上のDMOが最も多いが、一部のDMOでは既に中期目標を達成している。

