

第4回検討会までにおける委員からのご指摘

平成31年2月6日
観光庁

| 項目 | 委員のご指摘 |
|--------------------------|---|
| DMOの 目的・役割・体制 について | <ul style="list-style-type: none">○ <u>DMO施策は経済政策であるならば、GDP600兆円の目標に対するコミットがあるべきであり、地方創生、地域振興の活性化の観点からDMOを議論するべき。組織論ではなく、地域の多様な関係者が主体となり地域経営を行うための仕組み、体制論を前提とした組織間の関係論と組織のプロセス論から論点整理をするべき。</u>○ <u>そもそもDMOは何をする組織かということが整理しきれていない。DMOにより官民連携の新しい仕組みを作るのであれば、地域では官である行政機構のイノベーションに取り組むべき。</u>○ 「行政との機能分担」の点では、<u>観光政策の取りまとめやインフラ整備、規制緩和などはDMOではどうしようもない。ハード部分は行政、マーケティングなどのソフト部分はDMOが分担することでガバナンスしていくのではないか。</u>○ <u>DMOに最も求められているのは、誰が、いつまでに、どの予算を使い、何についてカスタマー・エクスペリエンス（経験価値）の向上を図るか、という点であり、それ以外のことはその後でやればいい。DMOはコンテンツ造成のみをおこない、プロであるJNTOが情報発信を行うべき。</u>○ <u>DMOに対する国のインストラクションは、地域が稼ぐことであるはずだが、基本的にバックオフィスであるマーケティング部門に、収益事業も担わせることには違和感がある。</u> |

第4回検討会までにおける委員のご指摘

| 項目 | 委員のご指摘 |
|-------------------|---|
| ビジネスモデル・KPIについて | <ul style="list-style-type: none">○DMO自身がKPIを設定・評価する構造ではガバナンスは効かない。○KPIの達成状況については、外部要因・内部要因を区別し整理すべき。○DMOはKPIを設定し、PDCAも行っているが、そもそもの<u>ビジネスモデル・事業計画があやしい</u>。事業計画やビジネスモデルを磨く場を設けてはどうか。○KPIはビジネスモデルの達成状況をチェックするためのものであり、ビジネスモデルがない中で、KPIを設定しても意味がない。 |
| 人材登用について | <ul style="list-style-type: none">○地元の若い方々に頑張って頂くための<u>教育と即戦力を確保するという両方が必要</u>。○<u>出向者の多い組織は、ポスト階層が上がっていくと専門連鎖が断ち切れ、専門的なスキルや人脈が継承されにくい</u>。結果としてプロフェッショナルな組織にならない。 |
| 財源確保について | <ul style="list-style-type: none">○地方税を投入することは安定財源に繋がる。<u>地域の計画や制度に基づき、計画的に活用できるような枠組みの構築が必要</u>。○一番重要なのは<u>特定財源の確保。特定財源をしっかりと制度的に保証していくことが重要</u>。○<u>観光振興の財源は、安定的で多様な財源を確保することが重要</u>。また、<u>宿泊税のような受益者負担の考え方は重要</u>。 |
| 多言語対応・プロモーションについて | <ul style="list-style-type: none">○<u>ネイティブチェックをしていないような外国人旅行者が理解できない多言語対応を行うことは無駄</u>。○DMOにおいて有効な情報発信ができていない。<u>JNTOの各海外事務所のフェイスブックでの情報発信は動員力があるため、DMOにも活用できないか</u>。 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none">○観光客の増加により<u>地域の方々の不満が募るのはもっと困る</u>。○<u>北海道以外も災害時の対応について今のうちに準備しておくべき</u>。 |