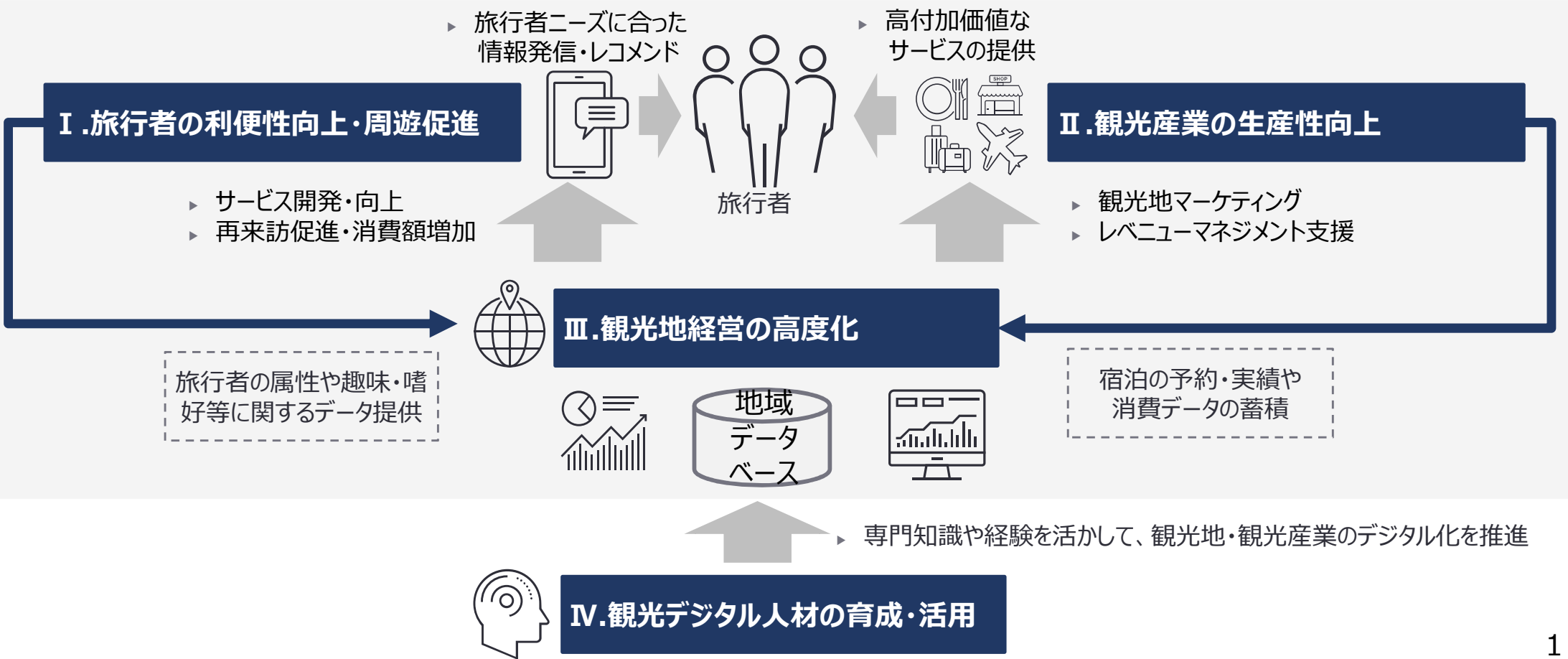


最終取りまとめ（概要）

令和5年3月
観光DX推進のあり方に関する検討会

観光分野におけるDX推進の意義

- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。
- 観光地・観光産業においては、連携により効果の最大化を図る領域と、地域の特性や地域内の事業者の状況に合わせて個別に創意工夫する領域とを見極めつつ推進することが重要。



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



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

【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

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



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）

【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

課題3.旅行者の現在地や嗜好性に基づくタイムリーな Recommend が不足

【解決の方向性：その時・その場所・その人に応じた Recommend】

- ・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



Recommendの際に組み合わせる機能例

【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

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】

- ・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

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

【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

III. 観光地経営の高度化

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	取得主体として考えられるケース					取得方法の例
			自治体	DMO	政府機関等	地域内事業者	民間企業等	
観光地域づくりの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
	旅行費費額	★	○	○	○	○	○	統計調査
	来訪者満足度	★	○	○	○	○	○	アンケート
	旅行者のルーター率*	★	○	○	○	○	○	アンケート
観光地域マーケティングガイドブック	地域マイクのアクセス数	★	○	○	○	○	○	Google Analytics等
	任意登録数	★	○	○	○	○	○	アンケート
	来訪者の基本属性（年代、性別、居住地）	★	○	○	○	○	○	アプリ、Webサイト、予約情報
	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
観光地域マーケティングガイドブック	滞在日数・宿泊日数	★	○	○	○	○	○	統計調査
	再来訪意向	★	○	○	○	○	○	アンケート
	Web検索キーワード	★	○	○	○	○	○	Google Trends等
	地域マイクの閲覧者属性（年代、性別）	★	○	○	○	○	○	Google Analytics等
今回新たに提案	訪問観光地・入館（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
DX	信・ホテル等の稼働率	★	○	○	○	○	○	ウェブサイト
	信・ホテル等の稼働率	★	○	○	○	○	○	OTA、PHS
	信・ホテル等の客室単価	★	○	○	○	○	○	OTA、PHS
	交通機関の乗車率・利用回数	★	○	○	○	○	○	交通機関調査
DX	客層別の消費内訳	★	○	○	○	○	○	クレジットカード会社
	観光分野の事業者数	★	○	○	○	○	○	統計調査
	観光に従事する従業員満足度	★	○	○	○	○	○	アンケート
	観光に従事する従業員の給与	★	○	○	○	○	○	アンケート
DX	観光に従事する従業員への満足度	★	○	○	○	○	○	アンケート
	DMOにおける業務上のデジタル化状況	★	○	○	○	○	○	売上高等の開示
DX	地域におけるデジタル人材やIT企業の数	★	○	○	○	○	○	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

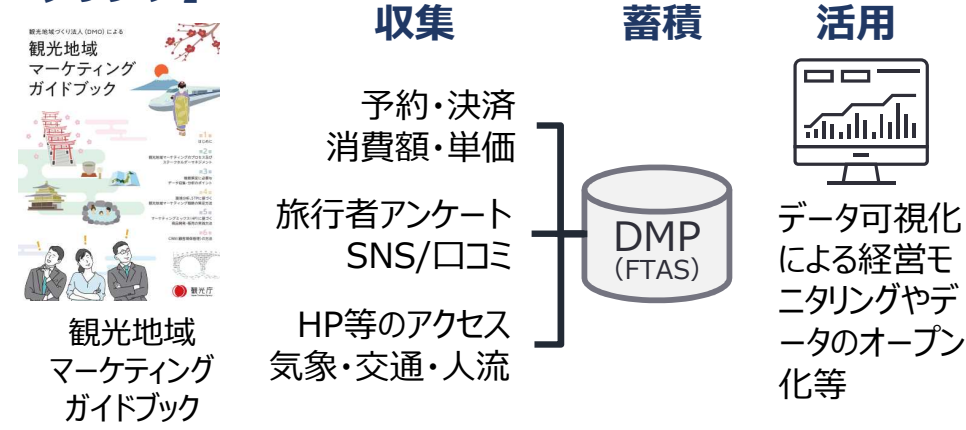
課題2. 観光地経営を行うための判断材料が、整理・集約されておらず、意思決定に活用されていない

【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)

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