平成３０年度第２回安中市ＤＭＯ推進委員会議事概要

開 催 日：平成３０年１１月８日（木）１０時３０分～１２時１０分
開催場所：松井田庁舎　基幹集落センター　２階営農指導室
内　　容：

（一社）安中市観光機構の事務局長紹介：大塚事務局長

挨拶：茂木委員長

要旨：ＫＰＩの平成２９年度報告や平成３０年度中間結果等について、忌憚ない意見を頂戴したい

挨拶：清水顧問

要旨：廃線ウォークの有用性（ＤＭＯ組織が中心となって整備、運営。利益の確保。休眠財産の活用）と先進地視察をした八ヶ岳観光圏について言及した

議題：萩原課長

要旨：

・平成２９年度事業効果測定調査報告書について

昨年度のモニターツアーアンケート及びＫＰＩ調査のための対面式アンケートの分析結果について説明

■モニターツアー：

〇恵みの湯やめがね橋、サクサクウォークなどは好評。

〇ストーリー性、食、ガイド・視覚ツールの多言語化、ポスター・旗などで来訪者に積極的に知らしめる必要がある。公共交通機関と近隣地域との連携プランの充実も必要。

■対面アンケート：

〇性別：男性が６割、夫婦での来訪が多い。

〇年齢：４０～６０歳が多い。峠の湯は年齢層高め。若年層もそこそこ。

〇居住地：おぎのやの４割が県内でその半分が高崎。峠の湯は７割が県内でその４割が高崎。磯部温泉や文化むらは県外が６割、埼玉東京で半数以上。

〇リピーター率：７割がリピーター

〇同行者：大人は家族連れ。一人旅も多い。

〇交通手段：自家用車利用が多いが、磯部温泉には鉄道利用者もそれなりに

〇楽しみ：「温泉」と「おいしいもの」が多かった

〇訪問先：富岡製糸場や妙義神社のほか、本市では文化むらとアプトの道が好評。他が弱い。

〇宿泊：日帰りが多く、消費伸び悩みの原因

〇予約：インターネットでの予約が多くなっている

〇費用：ＫＰＩに使用するために、今後は一人当たりの使用額を算出する

〇再訪可能性：高い。リピーター率を考えると、新規来訪者開拓が必要

〇満足度：総合評価は良いが、景観・雰囲気以外の評価が低い

〇総合：砂塩風呂の評価が高い。

〇提言：広域観光誘客戦略の策定、観光資源の開発と整備、新しい視点からの資源発掘、情報伝達手段の開拓、商品開発を契機としたおもてなし

・平成３０年度事業効果測定調査について

今年度の事業効果測定は、第１回の委員会での指摘（清水氏：ＫＰＩ調査は対面型アンケート結果を中心とした形にしていったほうが良い）を受け、旅行消費額についても、アンケート結果を元に計測していきたい

■７地点（めがね橋、ＳＬ、サービスエリア上り、おぎのやドライブイン、磯部ガーデン、鉄道文化むら、秋間梅林）で各１００サンプル

■アンケート内容は資料２の通り（観光庁推奨のアンケート内容を基準に作成）

・平成３０年度ＫＰＩ中間報告について

ＫＰＩについては、９月末現在の数値

おぎのやドライブインで１０４サンプル取得（１０月２１日）したので、旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率についてはアンケート結果を活用

■地域再生計画ＫＰＩ

〇観光客数：５９万人

〇ＤＭＯの会員数：８４件

〇ＤＭＯ独自雇用人数：２人

■ＤＭＯ法人ＫＰＩ

〇述べ宿泊者数（必須）：８万９千泊人

〇旅行消費額（必須）：６,０８９円

〇来訪者満足度（必須）：５．２５

〇リピーター率（必須）：７２％

〇ボランティアガイド数：４７人

〇滞在型プログラム数：１２８プラン

〇メディア掲載回数：１１回

・今後の目標値について

平成２８年度、２９年度と経過した結果、目標値を実績に基づいた数値にしたほうが良いとの指摘（観光庁より）があったこともあり、目標値を見直したいと考えている。平成３２年度の最終目標に合わせて、３１年度の目標値も変更したい

■観光客数：平成３２年度終了時の目標（以下同）、開始時の５％増：下方修正

■延べ宿泊者数：平成２８年度実績の５％増：下方修正
■旅行消費額：今回算出した中間報告の数値の５％増：下方修正
■来訪者満足度：５．６０：上方修正
■リピーター率：５０％：上方修正
■メディア掲載回数：年６０回（月５回）：上方修正

質問（櫻井委員）：延べ宿泊者数について、富岡製糸場世界遺産登録の影響で平成２８年度が多かったこともあり、もう少し目標値を減らしたほうが良いのではないか
回答（萩原課長）：富岡製糸場来訪者減を踏まえて、５年で５％増を目標としたい

質問（野口委員）：平成３２年はＤＣの年なので、宿泊者数と消費額は増えるのではないか
回答（萩原課長）：新しい目標値は、ＤＣによる増と富岡製糸場の減を鑑みて数値

質問（長谷川委員）：旅行消費額は平均単価なので、体験プログラムにより観光客数が増えても増加せず、逆に減るので、相反する数値になるのではないか。分析をするならもっと細かく分けたほうが良いのでは？旅行消費額の総額でも良いのでは？
補足（清水顧問）：宿泊者や観光客に、体験プログラムを追加で販売する形であれば相反する数値にはならない。確かに、分析のためには日帰りの消費額、宿泊の消費額として分けてあるほうが良い。総額だと実感が少ないので、平均が良い
※旅行消費額について、長谷川委員は、体験プログラムを目的に日帰り客が増えた場合の話をしており、清水顧問は来訪した観光客に体験プログラムを販売するという体制での話となっている
回答（萩原課長）：日帰りと宿泊の平均消費額を算出し、観光客数と宿泊者数から旅行消費額を算出している。今後、ＫＰＩ報告のための数値以外にも、分析のために細かい数値も提供していく

質問（茂木委員長）：観光客数の目標を下方修正すると言うことは、単純にもくろみの通りには観光客が増えなかったということでしょうか
補足（長谷川委員）：富岡製糸場が世界遺産登録になり平成２６年１３３万人のお客様が来訪してくれました。平成２７年が１１４万人で、富岡市も同様だが、その数値を元に目標値を設定していたはず。しかし、現在半減しており、その影響がある。富岡市も交付金の目標値を下げることを検討している
回答（萩原課長）：地域再生計画を作ったときに富岡製糸場への来場者が今後増えることを見越して設定したことが大きく、毎年５％増を目標とした。しかし、現状では難しい
質問（茂木委員長）：今年度も半分終わっているが、目標値の半分に届いていない。５年

で５％増であるが、高い目標値と言えるのか

補足（長谷川委員）：実績値があるとマイナス目標とは、行政は難しい

補足（櫻井委員）：かなり厳しい目標値と言える

回答（萩原課長）：ここ２年の実績から言うと、５％増は高い目標値だが、ＤＣもあるので実現可能性がある目標値とも言えます

補足（清水顧問）：日本人旅行者は今後増えないので、外国人を取らないと難しい数字。外国人が大きく伸びても５～１０％がせいぜい。とても難しい数値だと思います。分析のためにも、スポット毎の数値を見たほうが良い

要望（吉村委員）：この目標値に関しては、ＫＰＩのための数字になっている。もっと細かい数字を提示して欲しい。施策の改良に使うためには必須。プログラム数についても、件数だけでなく、何人が来訪し、何円支払ったかが知りたい。

回答（萩原課長）：ＫＰＩとして国に提出するため、このようにまとめてある。元データもあるので、今後はそちらも提示していきたい。

補足（清水顧問）：今後の方針を考える分析のためにも、情報は細かいほうが良い。ＫＰＩの目標値も最近の観光庁の考え方は変わってきている。

① 観光客数についてはスポットごと、
② 旅行消費額については、ＫＰＩとしては総平均とするにしても、日帰り観光客の旅行消費額と宿泊観光客の旅行消費額を分ける、
③ 来訪者満足度調査については７点評価が何%あったかで、目標は２５％（観光庁基準)、
④ リピーター率は８０％目標（全国共通）とすると良いのではないか。

それと、機構では分析をしていると思うが、もっと細かい分析結果を提供してほしい。滞在プログラムについては、プログラム数だけでなく、何人集まったかも今後必要になる。

回答（萩原課長）：ＫＰＩの目標変更については、提出先の内閣府や観光庁と協議しまして、できるだけ現実に即した数値としたい。スポットの情報などについては、次回委員会にて提供したい。

安中市観光機構事業報告：依田企画部長

要旨：

・収益事業

廃線ウォークが人気。第１回は１００人ほど参加。７媒体のメディアにて紹介された。第２回は既に定員以上、１１８人の申し込みがあり、受付を終了した。今回はもっとＰRするために、インフルエンサーを複数呼んでいる。今後は、季節ごとにコースやオプションを組み合わせることや、ＮＡＶＩＴＩＭEのウォーキングアプリとコラボするなどのリピーター率アップの方策を考えていく。

芸能人のファンイベントについては、正式に磯部温泉で開催されることとなった。６８０人の参加予定。このように、個人参加以外の団体への販売も進んでおり、今後の体験プログラムは団体・個人の両輪で販売していきたい

今後は、事業収入の確保のため、体験プログラムの販売以外に、こういったイベントも随時実施していく。

清水氏講評：

現在人気の廃線ウォークについて、参加費だけでなく、思わず支払いたくなるグッズが必要。例えば、コースの説明文や写真を撮影した冊子を作成し販売するなどの派生的収入も検討して欲しい

他にも、教育委員会が類似のイベントや講座を開催した場合、現在無料にしている自治体が多い。しかし、きちんと使用する目的を明示すれば参加費などは徴収できる。無料ではなく、継続のためにも有料で行うという意識の造成が必要

八ヶ岳のように事務局以外に活動する地域の方を育成していく必要がある。将来的には、行政が観光を行うのではなく、ＤＭＯが、地域が行う形が理想と言える