

平成30年度第3回安中市DMO推進委員会

開催日：平成31年3月22日（金）13時00分～15時00分

開催場所：松井田庁舎 2階大会議室

内容：

挨拶：茂木委員長（代理：栗野副市長）

要旨：K P I の平成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：今までの観光のやり方を変えるための安中市のDMOも3年目が終わろうとしている。そろそろ次のステップへ、「地元がもっと儲かるもっと元気に」を考えて欲しい。全国250あまりのDMOがあるが、稼ぐことに成功しているところは少ない。行政主体から抜けられないことが原因。なかなか色々な人に参加していただくことが難しいことも一因。そこを注意して取り組みを進めていただきたい

議題：萩原課長

要旨：

- ・平成30年度K P I 中間報告について

K P I 調査のための対面式アンケートについて説明

- ・調査場所・・・S L（秋） → ろうばいの郷（冬） に変更

K P I の中間報告

- ・内閣府提出の地方再生計画K P I と観光庁提出のDMO登録法人K P I があること、それぞれの項目について説明

- ・平成30年12月末現在の数値を説明

※旅行消費額については、例年群馬県発表の統計（6～7月発表）を活用して算出しているため、中間報告ができない。そのため、アンケート調査から算出した数値を参考に提示

- ・今後の目標値について

K P I 目標の変更について

- ・K P I について、設定当時の状況と現在の状況が異なり、目標値と実数に著しい乖離があることが観光庁及び外部有識者清水氏などから指摘が以前からあるため、目標値の変更を申請したい

- ・地域再生計画の変更申請や観光庁への変更申請を行い、許可が下りたら、市の観光振興プラン等の変更を行う

☆内閣府提出の地域再生計画におけるK P I

○観光客数 毎年5%増から、5カ年で5%増

☆観光庁提出のDMO登録法人におけるKPI

※(一社)安中市観光機構が説明

○延べ宿泊者数 観光客数と同様に、毎年5%増から、5カ年で5%増

○旅行消費額 算出根拠を、群馬県発表の統計数値から、対面アンケート分析に変更。目標値は、第2回会議時に示した中間報告値から毎年2%増

○来訪者満足度 評価平均から、最高評価の割合に変更

○リピーター率 他DMOなどで目標としている80%に合わせて変更

○滞在型体験プログラム数 年50プランに変更

○メディア掲載回数 実績が目標を大きく上回るので、上方修正

質問(吉村委員): KPIは業務改善に活用されている数値であり、企業は2週間に1回はその数値を元に事業見直しなどを行っている。安中市ではどれほどの頻度で行っているのか。事業見直しが先で、KPIの修正は早すぎるのではないか。事業見直しのプロセスの方が重要ではないか。指標の中身について、安中市の総合的な観光事業の目標値にもなっているので、分けた議論が必要ではないか

回答(事務局): 事業見直しは随時行っていく必要があり、こういった推進委員会以外でも(一社)安中市観光機構に情報提供して、事業見直しを推進していきたい。KPIは設定した当時は富岡製糸場が大人気であったなどの周辺事情が現在では大きく変わっていることもあり、見直しをしないと実現性に乏しすぎる状況であります

回答(安中市観光機構): 見直しについて、稼ぐ力をつけるためにも、人材を含めた力を、現状稼げている滞在型プログラムを中心に注ぐことが必要と考えております。そのため、滞在プログラムの作成数などを見直しさせていただきたいと考えております

質問(吉村委員): KPIは対策と調査をあわせて、サイクルで回していくことが必要。毎月とは言わないが、2ヶ月に1回は開催した方が良い

・安中市観光機構事業報告: 依田企画部長

要旨:

KPIの旅行消費額を上げる方法としてお土産や食事はもちろんだが、あんとりっぷの役割は消費単価をあげることだと考えている。来訪して下さっている方々に体験メニューを提案し、あらたに消費をしていただくことで、KPIの達成に向けて旅行消費額を上げていく

体験プログラムについては、137プランあり、今年度末までにインバウンド

化を含め200プランになる。一番人気は廃線ウォーク。申し込みの大半はWEB経由。人気のないプログラムについては、練り直して地域の魅力を改めて示していきたい

映画「サムライマラソン」が公開されたこともあり、侍マラソンコースも勘案したゆかりの地を巡るスタンプラリーを提案していきます。そのほか、遠足スイーツセットや特別包装紙や紙袋を販売していく。個人だけでなく、エージェントを含めた団体もターゲットにする

人気の廃線ウォークも歩くルートを拡充するなど、新しい試みも増やしていく
3月30日、31日と磯部温泉で大きなイベント（芸能人のファンイベント）を実施する。ファンイベント内では滞在型プログラムを体験していただく。今後、こういったイベントについても拡充したい

来年度の交付金の各項目について説明

質問（野口委員）：稼ぐという観点からすると、県内のDMOはどこも大変な状況であるが、安中市のDMOは廃線ウォークなどの優良コンテンツがあることが強み。ある雑誌編集者に話をしたところ興味を持ってくれたようなので、コンタクトをとってほしい。ボランティアガイド数や会員数が増えていることは、地域の協力が得られている証拠なので、そこは評価したい。さて、これから群馬DCが始まる。観光客数の5ヵ年で5%増は少ない目標なのではないか

回答（事務局）：現状では、色々な施策を行っていても現状維持が精一杯。そのため、5%増はDCでの観光客数増加も考慮に入れています

質問（吉村委員）：もう少しDCを活用したらどうか

回答（事務局）：キャンペーンやイベントに協力しつつ、市の観光PRを継続して行っています

質問（吉村委員）：中山道宿場会議など色々と市も観光事業を行っていると思う。DMOの委員会なので安中市観光機構について語るのはわかるが、安中市の観光方針などについても情報が欲しい

回答（事務局）：施政方針などから抜き出してまとめたものを次回の委員会で示しつつ説明したい

質問（長谷川委員）：稼ぐことは大変難しいと思いますが、廃線ウォーク以外の柱もあった方が良くはないでしょうか。何か計画しているものはありますか

回答（安中市観光機構）：今柱になっている廃線ウォークもいずれ飽きられると考えております。そこで、飽きられないように、少しずつルートなどを拡張しながらも、碓氷峠を活用したほかのコンテンツを模索していきたい

質問（長谷川委員）：現在の体験プログラムは比較的低額で楽しめるものばかり。体験プログラムを目的として来訪した観光客は、消費単価を引き下げるのではないのでしょうか

回答（安中市観光機構）：もちろん、体験プログラムを目的に来訪してくださる方を増やすことは、観光客数増加に寄与するためにも必要。しかし、それだけでなく、他の目的で来訪した観光客に体験プログラムに参加していただくことで、消費額平均をあげることができる。来年度はそういった方策にも力を入れる

質問（神戸委員）：クラウドファンディングや会員増など、色々な費用確保手段があると思う。いつも同じである必要はなく、色々な手法を考えていくべき

回答（安中市観光機構）：もっと広く声かけして地域を巻き込み、色々な手法を含め、考えていきたい

質問（吉村委員）：機構のプログラムが少し西に偏っている。もっと広く資源を活用してほしい。それと、3年、5年の計画も示してほしい。先日長野からいらっしゃった宿場関係について、事業も計画しているので、峠以外の資源も活用してほしい

回答（事務局）：中山道宿場会議は、来年度安中市が事務局。メインは商工会と安中市。なので、こちらは市が主体となって強化していく

議題承認

清水氏講評

議論ができるようになったのがDMOの成果。議論の中で一つ一つ消化し、前に進めていく。将来的には、ここにいらっしゃる皆様がDMOの一員であり、事務局へのお願いではなく、事務局と一緒にこんなことをやりたいという提案になってくると良い

行政の大きな動きを提示してほしいとの要望は当然のこと。すべてをDMOがやるならDMOからの報告だけで良いが、行政が独自で行うのであれば、計画から予

算査定の考え方なども示すべき

KPI 修正については、外部要因による修正はやむを得ないと思います。ほかの地域でも全体的な観光客数は苦戦している。伸びているのは外国人観光客で、逆に日本人観光客数は減っている状況。横ばいで維持しているのはがんばっている方ではあるが、そこで満足せず、どこに力を入れていくか、メリハリを考えていく必要がある

入り込み客数も重要だが、消費単価をきちんと考える必要がある。アンケート回答を分析し、消費する分野を考え、どこに重点を置くかを考えると、地域経済への影響が大きい。そのため、分析結果をもう少し詳細に出した方がよい

KPI には、会員数などのDMO組織に対する数値と、消費単価のように地域がどれだけ潤ったかがわかる数値が混在する。そちらをきちんと分けて考えていってほしい

稼ぐのは難しく、どこのDMOも苦労している。廃線ウォークのような収益になりうるプログラムを作れたことはすばらしい。DMOとは何か。バラバラにやっている観光事業に横串を刺して、もっと儲かるように、もっと楽しく、もっと満足できるようにするのがDMOの役割。行政や既存の団体でできないことをやったことは本当にすばらしい。たとえば、ドローンなど、行政が尻込みする案件について、一括申し込みや対策をDMOがやることにして大成功した地域もある。横串を刺して行く、そして地域にお金が落ちる形を作っていく、それこそがDMOがやるべきこと

貴重な文化財の維持に対して、観光客からお金をいただくことも考えて行かなくては継続性に欠ける。いつまでも行政予算でまかなえるものではない

今後、このDMO推進委員会において、報告会だけでなく、各種市内事業の提案なども話し合えると良いと思う

行政との役割分担をどうするか。観光行政で担っている部分をDMOにほぼ渡して実施している地域もある。行政職員を大きく削減し、残った職員はDMOと一緒に業務している。もちろん、行政でなくてはできないこともあるので全くなくすことは難しいだろう。安中市も将来的にはそういったことも考えていく必要があるのではないかと。併せて、事務局の強化を進めてほしい。情報やイベントが集約すればするほど現状では不可能になる

挨拶：武井副委員長

要旨：DMOの最も重要な役割は地域貢献活動だろう。DMOが稼ぎ、地域を巻き込んで進んでいく必要がある

当初からの目的として、まずは情報の一元化を目指してきた。行政にも協力いただいて、今後も大いに進めていきたい。事業についても、ご協力いただき

たい。行政がやるべき仕事を、DMOがスピードをもって行っていく。特に、行政は投資をすることが難しいので、資金的な要素を協力していただき、DMOが進めていくことが望ましいのではないか。廃線ウォークなどは、DMOですら半年かかっているが、結果が求められる行政ではもっと難しかったらう。そういったことをDMOが担える形が良い

色々な市の観光行政に関する情報を提供していただきたい