

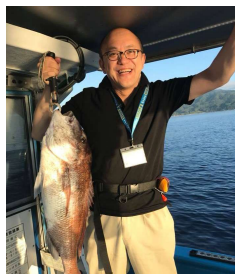
佐渡等におけるマーケティングを通じた 地域活性化の取組について

株式会社サービスマーケティング
代表取締役 清永 治慶



地域のアグリゲーターとして

- 鹿児島市生まれ 慶応義塾大学商学部卒
- サントリー株式会社 6 年
- 鹿児島にて実家のスーパー・飲食店を 3 年
- ファクタリングの会社に 3 年
- 群馬・長野・岐阜・福島・新潟・広島等にてスキー場の再生 12 年
 - － 群馬ノルン水上スキー場 取締役支配人
 - － 長和町振興公社 経営企画室長
- 2018年～佐渡観光交流機構（重点支援DMO）専務理事 3 年
- 現在
 - － 2021年～行政と民間のブリッジ役として佐渡市起業交流推進アドバイザー→佐渡市総合戦略アドバイザー（現在）
 - － 2022年～市の職員として今治市あきない商社戦略アドバイザー（内閣府地方創生人材支援制度）
→2023年6月今治市地場産センターを会社分割し、(株)今治あきない商社設立、顧問、ふるさと納税2023年10億→2024年3月17億
→今治市観光アドバイザー（現在）
 - － 2020年～民間組織としてサンフロンティア佐渡 シニアアドバイザー（2021年アウトドアセンターSOB設立、高付加価値化事業を民間として実施）
 - － 2022年 2023年 民間コンソーシアムとして観光庁 DXの推進による観光・地域経済活性化実証事業
 - － 2023年 姫路コンベンションビューロー マーケティングディレクター マスタープラン作成→2024年マーケティング担当（観光庁DMO形成事業）
 - － 2024年 三重県大台町商工会 DMO立ち上げ 観光庁認定DMO法人 顧問
 - － 2025年 4月～ 地域創造力アドバイザー
 - － 観光庁広域周遊観光促進事業専門家他
 - － 国内旅行業管理者



現在やっていること

地域創生

その**地域独自**のことをどれだけできるか

誰の幸せのためにやるのか

観光はなんのためにやるのか

佐渡の現在（シェアタクシー）



NearMe | ニアミー

予約

サービス概要

ガイド

登録・ログイン

JA/EN

佐渡版 タクシー共同配車

supported by NearMe | ニアミー

1回の予約で佐渡中の
タクシー会社に注文可能。

↓お申し込みはこちらから

※佐渡版ライドシェアが9/2からタクシー共同配車に変更
表示価格は目安です。お支払いは車内でメーター運賃に基づきます。

📍 乗車地

📍 目的地（住所または施設名）

📅 希望日時を入力

👤 1

料金を確認する

チャットでの質問はこちら

💬 チャットをはじめる

世界遺産地区での自動運転バス



- 佐渡市では地域住民との打ち合わせを実施
- 自動運転の地域への受け入れを重視

- ・ドライバー不足という社会課題が、日本全土で地域交通のみならず物流・福祉・教育・観光業界へも影響を及ぼしている
- ・課題先進地である佐渡市にて、10年後も安心して暮らせる社会を目指し、**分野の垣根を越え、ヒト/モノの移動ニーズと稼働車両を束ね、地域の社会インフラとなる自動運転サービスを地域主導で考える「自動運転推進協議会」を運営**

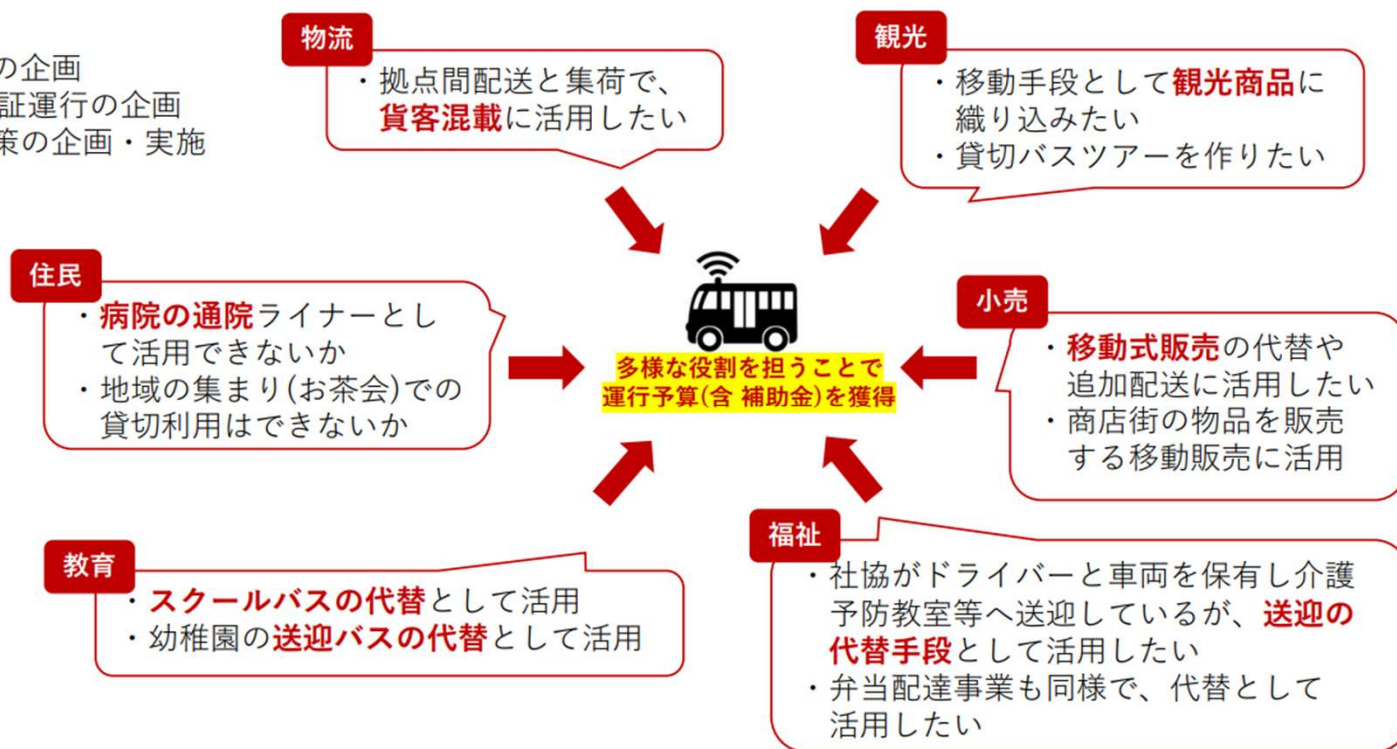
自動運転推進協議会の活動内容

- (1) 持続可能な自動運転サービスに向けた地域の多様な企業・団体との企業連携の企画
- (2) 2025年自動運転サービス化に向けた実証運行の企画
- (3) 地域住民の理解深化を促進する各種施策の企画・実施

自動運転推進協議会の参画メンバー

- ・佐渡市
- ・WILLER（事務局）
- ・【交通】新潟交通佐渡
- ・【観光】佐渡観光交流機構（DMO）
- ・【福祉】佐渡社会福祉協議会
- ・【住民】相川車座の会（まち協）
- ・【物流】ヤマト運輸
- ・【物流】日本郵便
- ・【小売】ウェルシア

自動運転車両の活用方針



もともとは、、、スマートアイランド計画

■市民サービスカードのデジタル化及び電子通貨による決済関連サービスの検証

《市民向けアプリ「佐渡國だっちゃ」による実証調査》

①個人属性データの収集(市民カードのデジタル化)

- 全島民に発行し、7割以上が利用する乗船割引認証用の**市民カード**をアプリに登録する際の手順や操作感を確認
- アプリ化に対する利用者ニーズ及び管理者側の課題等を確認



②購買データの収集(地域通貨による決済サービス)

- オリジナル電子マネーサービス「**pokepay(ポケペイ)**」を市民向けアプリと連携させてキャッシュレス決済を実施
- 市民モニターにはポイントを付与したうえで、地域通貨の利用や流通状況をデータベースで確認し、市民向け地域通貨導入に対するニーズや課題等をアンケート調査により把握
- 地域通貨の普及促進に向けたアプリ会員向け**ECサイト**の導入に向けたニーズ調査を実施



■クラウド型配車システムによるタクシーの効率化及びコスト削減の検証

③行動データの収集

- ローカルアプリ「**さどまる倶楽部**」と「**佐渡國だっちゃ**」を連携させた**クラウド型配車システム「電腦交通」**を複数のタクシー事業者へ配備。
- 従来の電話からの配車に加え、アプリからの配車依頼にも応答し、配車業務の効率化と共同配車システムの有効性を検証。
- 配車依頼の件数及び配車回数等は、アプリ側と配車システムの記録データで把握。



■データベース(佐渡島CRM)構築の検証

《概要》

- ①**個人属性データ**、②**購買データ**、③**行動データ**をデータベース内で連携し、適正に蓄積されているかを検証し、取得したデータを京都大学の研究室から協力いただき分析を実施して今後のデータ利活用の方向性を検討。

2021年

「持続可能な観光」の取組

#11 リピーターの確保

ファンクラブ制度を活用した観光客との継続的な関係構築（新潟県佐渡市）

佐渡市では、観光客をはじめとした関係人口の確保を目指し、佐渡のファンを作り、リピーターとなってもらうため、佐渡好きが集まるファンクラブ「さどまる倶楽部」を活用し、旅行者動向の把握に努めている。

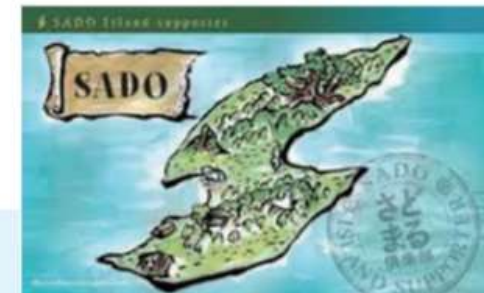
「さどまる倶楽部」は、島外在住者なら誰でも無料で登録でき、会員になると旅行中に利用する船やタクシー、レンタカーが割引になるほか、島内の協賛店約60店舗で旅行中に様々なサービスが受けられる。

2019年12月からは、さどまる倶楽部のアプリ版とし、観光地域通貨（だっちゃコイン）を開始した。2020年7月から11月にかけては、新型コロナウイルスの経済対策として島内経済活性化及び新規アプリ会員獲得を目的に地方創生臨時交付金を活用して、だっちゃコインのポイント付与を行った。その結果、新規アプリ会員約14,000人の獲得や非接触決済の推進に繋がり、ポイントは利用可能店舗約130店舗で約61,960千円分使用され、島内経済に好影響を及ぼした。この取組はリピーターの確保にも繋がり、7月から11月までのポイント付与期間中、約550人がリピーターとして来島している。

2020年11月3日現在の会員数は、カード会員が約20,000人、アプリ会員が約14,000人、計約34,000人に達しており、域外のファンクラブ会員数としては現時点で日本一である。



スマートフォンで利用可能なだっちゃコイン



さどまる倶楽部会員カードデザイン

【参考URL】

さどまる倶楽部HP
<https://sedomaru.sado-dmo.com>

2021年先進事例

お客様の移動手段は、バス、タクシーだけではない



「今治あきない商社」設立 特産品の販路拡大などで年間4億円 の売り上げ目指す

国内



2023年6月今治市地場産センターを会社分割
し、(株)今治あきない商社設立、顧問、ふるさと
納税2023年10億→2024年3月17億

2023年6月2日(金) 17:24

今治市の徳永市長が公約に掲げていた「地域版総合商社」として、特産品の販路拡大などに取り組む「今治あきない商社」が2日、設立されました。徳永繁樹市長
「“稼ぐ”というキーワードを念頭に、今治市に人・…

全国の観光地・観光産業における観光DX推進事業

令和7年度要求額 550百万円
(前年度予算額 450百万円)



事業目的・背景・課題

- 観光需要の急速な回復を踏まえ、全国的に「稼げる地域・稼げる産業」の実現を図るためには、観光地・観光産業におけるDXの推進により、コンテンツの販路拡大やマーケティングの強化による消費拡大、在庫管理等の最適化による収益・生産性向上を図ることが必要である。
- 観光地における消費拡大や観光産業の収益・生産性向上を図るべく、地域の多様なコンテンツの販路拡大、レベニューマネジメント等の短期的な対策や専門人材による伴走支援を通じた体制の強化等の中期的な対策を総合的に実施する。

事業内容

- ①観光地のコンテンツの販路拡大・マーケティング強化に向けた支援
観光事業者等に対して、旅行者の利便性向上に資する宿泊・交通・体験等に係るオンライン予約・キャッシュレス決済の活用推進を通じたコンテンツの販路拡大や旅行者の再来訪・周遊促進に資するマーケティング強化の取組を支援。
- ②観光産業の生産性向上・賃金上昇に向けた支援
宿泊事業者等に対して、自社ウェブサイトにおける予約・決済の完結の推進やそのデータを活用したレベニューマネジメント推進による適切な価格の設定等を通じた、収益・生産性の向上を支援。
- ③専門人材による伴走支援
観光事業者等に対して、DX活用に向けた計画策定、デジタルツールの導入、導入後の活用等において、持続可能な観光地域づくりに向けた専門人材による伴走支援を実施。

事業スキーム

- ・事業形態：間接補助事業
(①・②補助上限1,500万円、補助率1/2、③定額(上限800万円))
- ・補助対象：国→民間事業者(事務局)→DMO・地方公共団体・民間事業者等
- ・事業期間：令和3年度～

事業イメージ

デジタルツールの補助



キャッシュレス決済



体験・アクティビティ
予約・在庫管理

専門人材による伴走支援



DX活用に向けた計画策定・伴走支援

お問い合わせ先:観光庁 参事官(産業競争力強化) 電話:03-5253-8948

姫路城二重価格問題

姫路城入城料、市民以外は2～3倍に値上げ方針 現行千円、維持管理費確保へ市 訪日客向けプランも検討

2024/9/4 05:30



社会 姫路



姫路市が市民以外の入城料を値上げする方針を固めた姫路城。外国人観光客の姿が目立つ＝姫路市本町（撮影・辰巳直之）



世界文化遺産・国宝姫路城（姫路市本町）の入城料（18歳以上千円）について、姫路市が市民以外の料金を現行の2～3倍となる2千～3千円程度に値上げする方針を固めた。外国人観光客向けに食事の割引や手荷物預かりサービス付き「プレミアムプラン」の新設も検討。城の維持管理費を確保するのが狙いだが、国内の他の城郭よりも高い料金設定に、観光客らの理解が得られるかどうかが課題となる。（井上 駿）

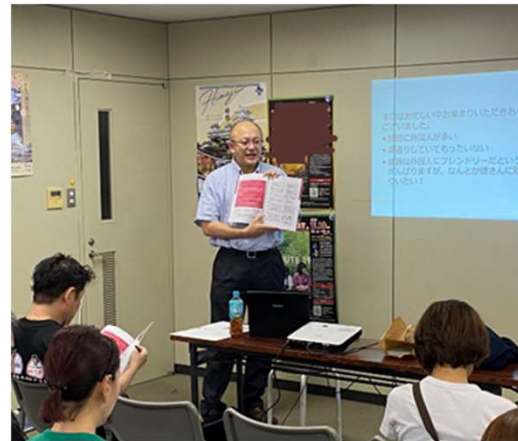
姫路城の入城料を巡っては、清元秀泰市長が6月、市内であった国際会議で「外国の人は30ドル払っていただき、市民は5ドルぐらいにしたい」と発言。市は石垣の耐震化など城の維持管理に必要な財源を確保するため、料金体系の見直しを進めていた。

当初は訪日客に限って値上げする案が出たが、庁内や市議会から「城のイメージを下げる」と慎重な意見が相次い

だ。関係者によると、指摘を受けて市は、市民と国内外の観光客とで価格差を設け、訪日客向けにサービスを充実させたプレミアムプランを新設する方針に転換したという。

合意形成のために

- DMO企画委員会（合意形成の場合）
年に5回 開催 マスタープランの見直しやPDCAの進捗管理
- 社内事業のPDCA管理
- テーマごとのワーキングを開催
 - － MICE 2回
 - － 宿泊 2回
 - － 飲食 2回
 - － イベント 2回
- ガイド団体を集めてゴール設定
 - － 10月から10回集まる

[illegible]

(全体像)経済波及効果に注目したKGI・KSF・KPI

経済波及効果に注目したKGI KSF KPI

KGI：姫路市の観光消費額1060億円
城と共に生き城と共に世界に輝き、観光で輝

KSF：客単価（価）客数（人）ブランド力（ブ）域内合意形成度（合）
どの効果があるかの観点でKPIは決まる KPIの達成で予算を決める



RIGHT © HINCH CONVENTION & VISITORS BUREAU/ ALL RIGHTS RESERVED

105

主観的な話し合いではなく、データを明示して、
理念や目的を毎回毎回明らかにして進めていく

理念や方針決めに1年 マスタープラン作成

城と共に生き、城と共に世界に輝き、観光で稼ぐ

地域に対するミッション

「観光交流都市・姫路」を目指し、姫路城を中心とした観光まちづくりを行なうことで、観光を通じた経済活性化と雇用の創出を行ない、市民の生活を持続的に守る仕組みを作ります。

DMOとしてのミッション

- ・ 姫路城にお越しになるお客様を理解します。
- ・ 姫路城を世界一知られ、訪問したくなるブランドに磨き上げます。
- ・ 観光で新しい事業創出・既存事業のすそ野を広げる人の挑戦を全力でお手伝いします。
- ・ 地域の事業者様のために稼ぐ仕組みを作ります。
- ・ 市内外とのパートナーシップを重視します。
- ・ そのために観光のプロフェッショナルになることを永遠に目指します。

DMOの経営方針

- ・ 姫路城にかかわるすべての方の幸せに貢献しよう。
- ・ 地域から愛され、必要とされる組織になろう。

合意形成するためには使えるデータはなんでも使う
力を作る
頑張ろうという味方を作り続ける

DESTINATION
NEXT
POWERED BY DI

Multi-User Diagnostic Assessment

兵庫県姫路市

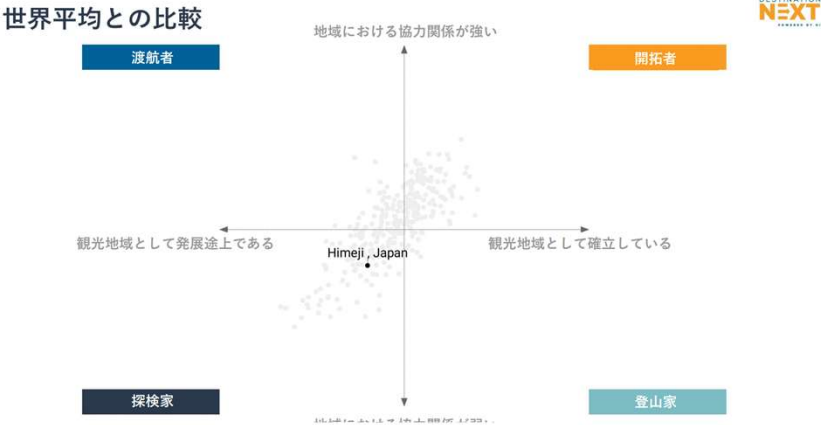
Nov 29, 2024

DESTINATIONS
INTERNATIONAL

MM
DV

NextFactor

powered by
simpleview



観光地域としての成長の機会となり得る項目

観光地域としての強み

Statement	Performance ▲
1. 当地域は1年を通してアウトドア体験を提供している	2.32
2. 当地域は魅力的で多様なナイトライフの機会を提供している	2.44
3. 当地域は来訪者に上質なアウトドア体験を提供している	2.47
4. 当地域は独特で上質な住宅を活用した宿泊サービス、民泊（Airbnb、農家民泊など）を提供している	2.47
5. 当地域はアウトドア用品を提供する事業者が十分にいる	2.49

地域の連携

Statement	Performance ▲
1. 当地域は地域文化に特化したユニークなサービスを提供することで知られている	2.68
2. 当地域には上質な顧客サービスを保証する研修プログラムがある	2.71
3. 当地域の観光・宿泊・飲食・交通などを含めたサービス産業には、管理職の業務に従事する十分な労働力がある	2.79
4. 当地域の観光・宿泊・飲食・交通などを含めたサービス産業には、現場の業務に従事する十分な労働力がある	2.83
5. 当地域は、効果的な研修プログラムを提供する教育機関と提携している	2.94

【お得な共通券】姫路城・好古園 共通券



「姫路城・好古園 共通券」は、姫路城と好古園（姫路城から徒歩5分にある日本庭園）の両方へお越し頂く際に、大人は260円の割引を受けることができるお得な共通券です。

【通常価格】

〔姫路城入城料〕 大人：1,000円 / 小人（小学生・中学生・高校生）：300円

〔好古園入園料〕 大人：310円 / 小人（小学生・中学生・高校生）：150円

⇒ 【共通券価格】 大人：1,050円 / 小人（小学生・中学生・高校生）：360円

書写山ロープウェイ+バス往復セット乗車券



- 姫路城の電子チケット化（4月～）に合わせて、別々に売られているセット券をまとめて販売する。

現状のDMOや中間組織の課題とは？

- 発足から数年経過して、結果を求められている
→ 結果（KGI・KPI）に対してどうこたえるか？
- DMOはマーケティングをする組織といわれてきて、データ分析を意思決定に必要な材料として戦略や経営に反映することが出来ていない
- 結果をみて満足するのではなく、結果を想定して目標を作り、それをしっかり伝える

そもそもそういった人材がいない、、、
採用するにしても求める人物像がわからない