

姫路DMOセミナー

(公社) 姫路観光コンベンションビューロー



新型コロナウイルス感染防止対策を行ったうえでの会議実施について



以下の対策を実施しています。

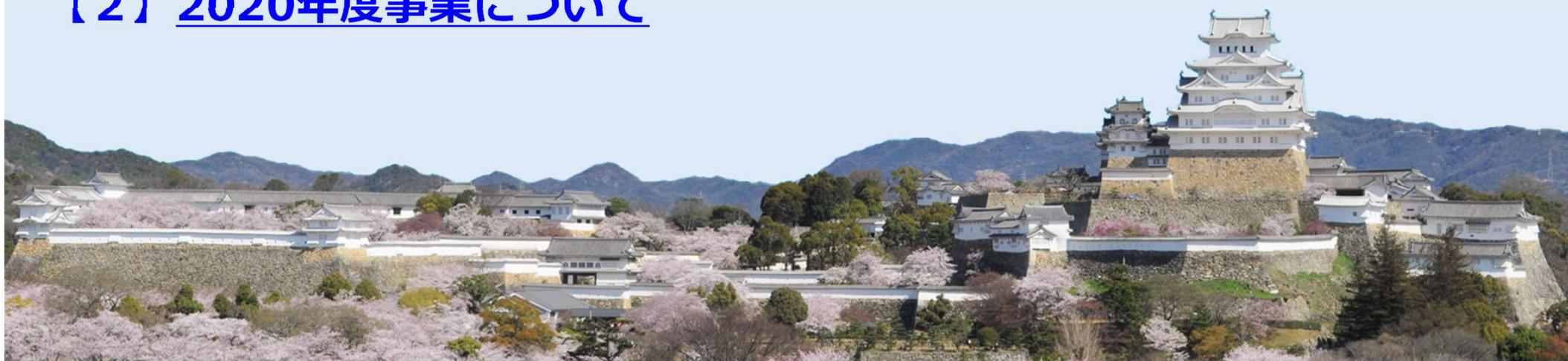
- ◆ マスクの着用
- ◆ 入室時の検温・手指消毒
- ◆ 密を避ける配席（座席間隔の確保）
- ◆ 椅子・机の消毒
- ◆ 会場の換気
- ◆ 飛沫防止板の設置（講師席）
- ◆ 従事者の健康管理

I部：本日の流れ

【1】 DMOについて

- (1) DMOとは？
- (2) 組織体制について
- (3) DMOが目指すもの
- (4) ワーキングについて
- (5) マーケティングによる戦略策定について
 - ①姫路市観光データ2019
 - ②戦略（ターゲット・コンセプト等）

【2】 2020年度事業について



(1) DMOとは？

マーケティング

- ☑ マーケティングリサーチ
(姫路市の観光データの収集・分析)
- ↓
- ☑ 地域の観光資源の掘り起こし・
磨き上げ・商品化
- ↓
- ☑ ターゲットとなる観光客の設定
- ↓
- ☑ 商品・サービスに対する地域ブ
ランディング
- ↓
- ☑ 効率的かつ効果的な情報発信
- ↓
- ☑ ターゲットとなる観光客の誘客
- ↓
- ☑ 商品・サービスの購入により地
域資源の貨幣価値への転換
- ↓
- ☑ 観光客の満足度向上によるリ
ピーター化の実現

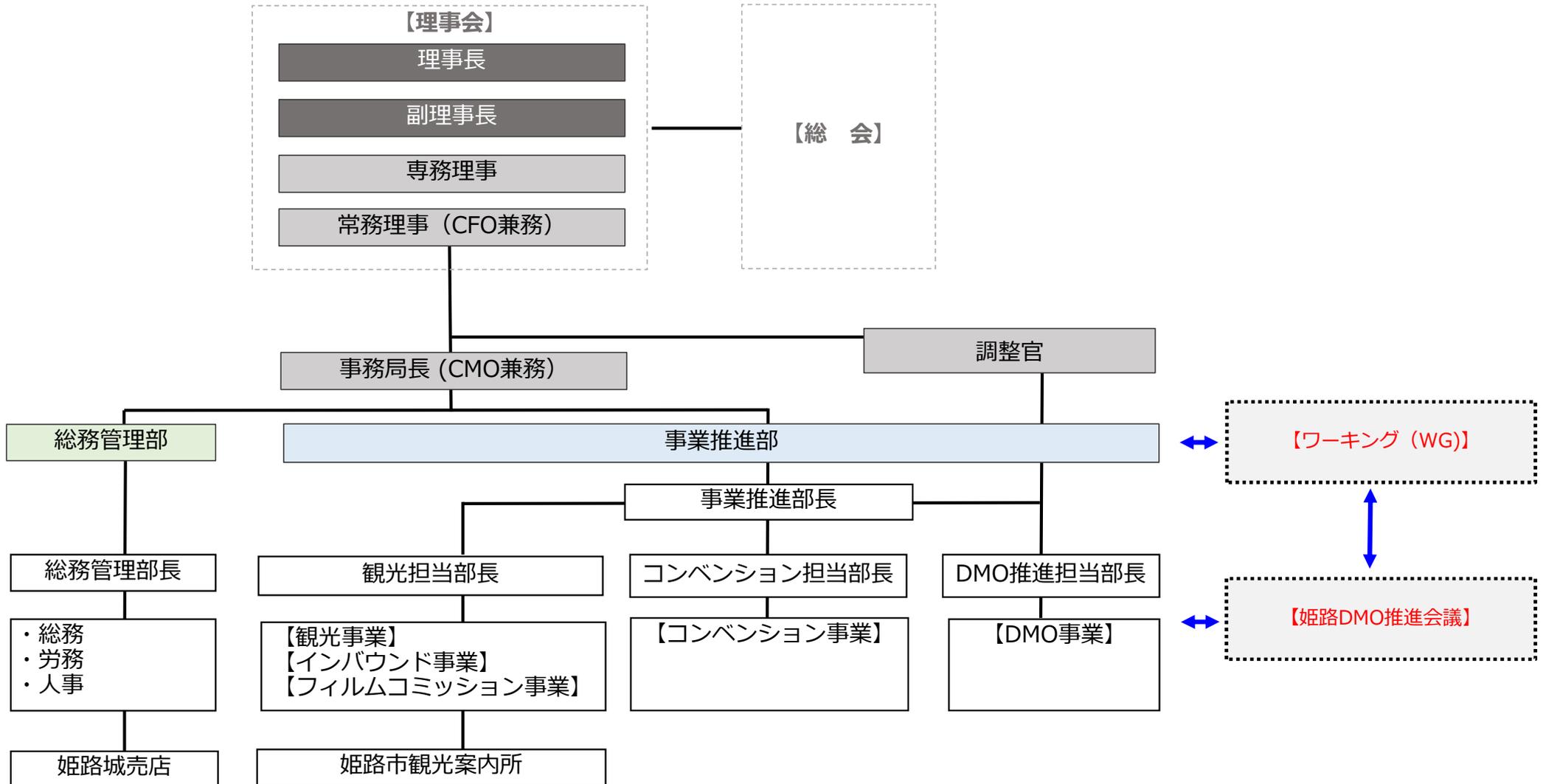
D : Destination
M Marketing
&
Management
O : Organization

マネジメント

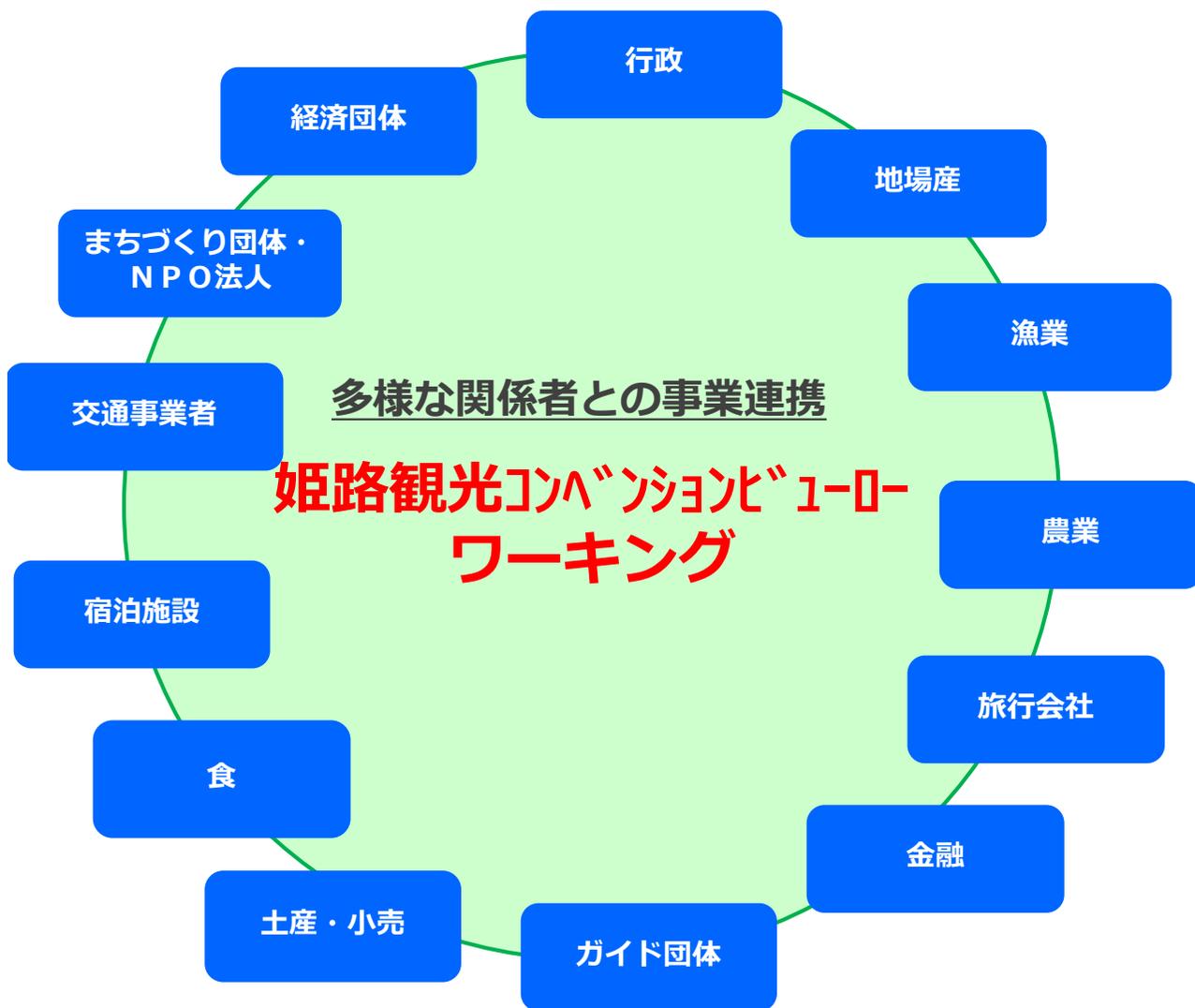
- ☑ 観光地としてのありたい姿(Vision)、
使命・役割 (Mission)、提供すべき
価値 (Value)を設定し多様な事業者
及び地域住民との共有
- ↓
- ☑ 事業計画の策定
(目標、戦略、予算、
スケジュール等)
- ↓
- ☑ 人、物、お金、情報の管理
- ↓
- ☑ KPIを軸としたPCDAの実行
- ↓
- ☑ 利益の創出

地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行うかじ取り役となる法人

(2) 組織体制について



(3) DMOが目指すもの



◆マーケティングによる、
戦略・ターゲット等の策定

◆着地型観光コンテンツの造成

◆受入体制・環境の整備

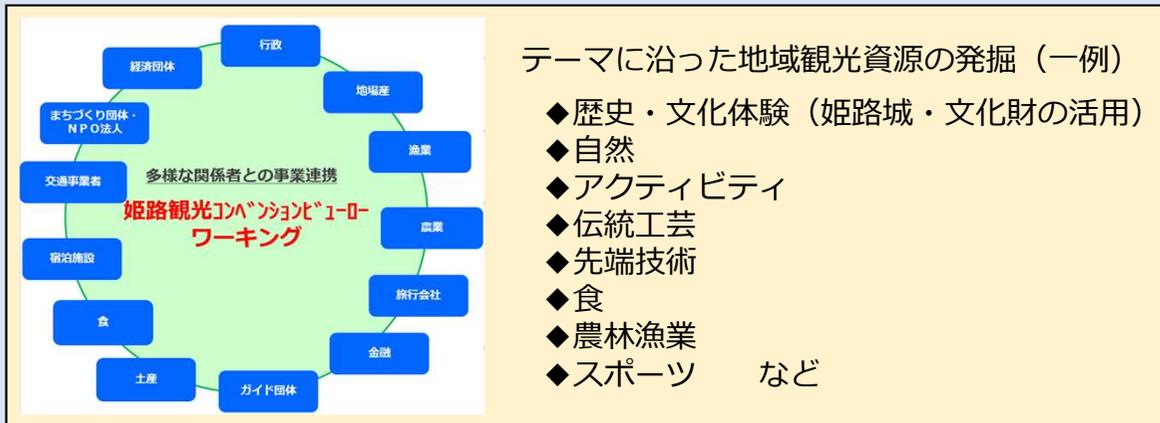
旅行消費の拡大（地域の稼ぐ力の創出）

(4) ワーキングについて

商品開発ワーキング (WG) : 着地型旅行商品の開発・販売について

新型コロナウイルス感染症の収束を見据え、戻りが一番早いであろう国内個人観光客に対し、訴求力のある**着地型体験を主とする旅行商品を販売するため、本ワーキングにおいて、観光資源を掘り起こし、旅行商品として磨き上げ、販売することで地域の稼ぐ力を創出することを目的とする。**

ワーキング



旅行商品としての磨き上げ

商品造成

ビューロー事務局

【WEB販売】
「もっと姫路たび」

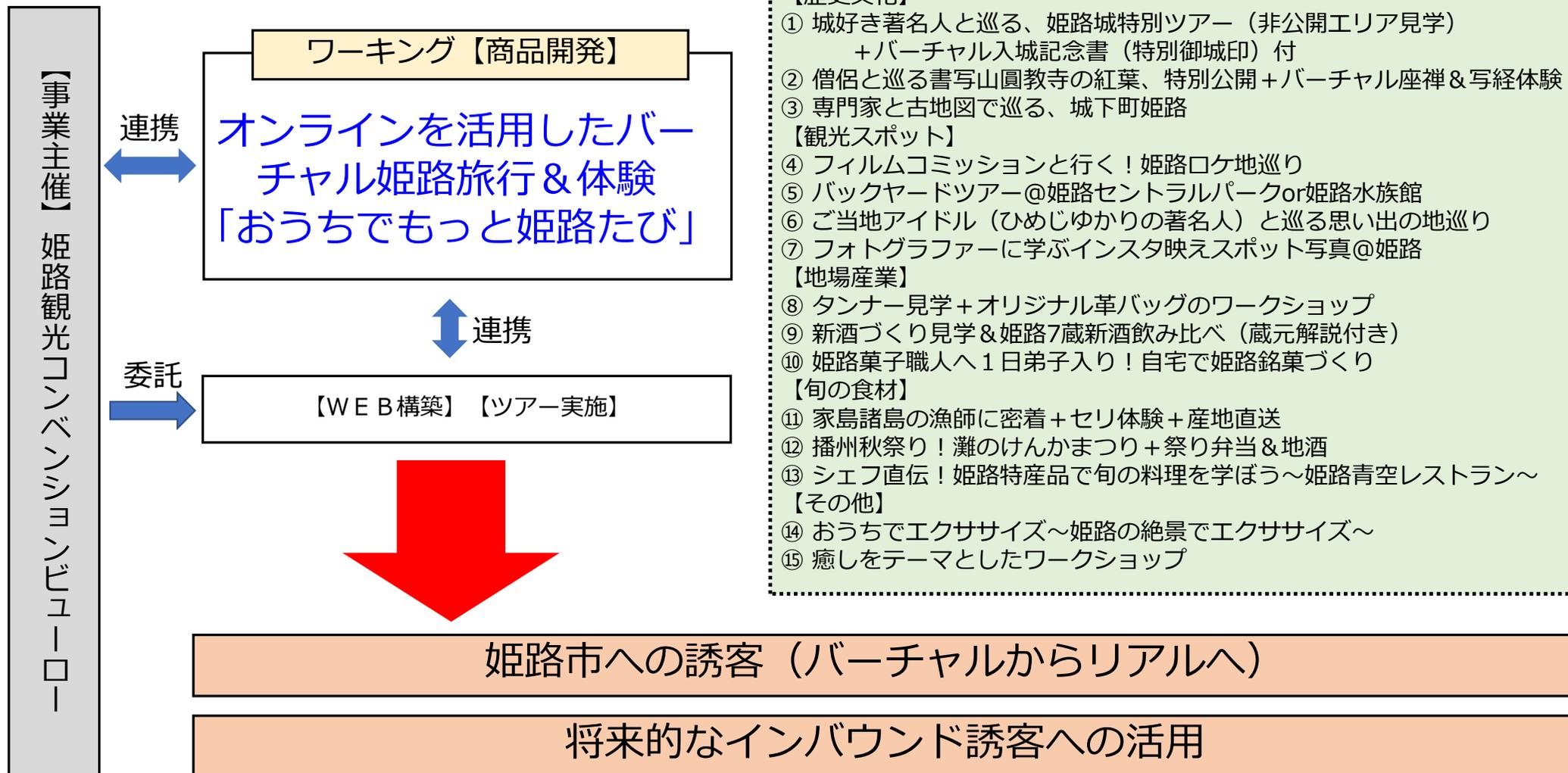


【B to B販売】
旅行会社等

【広報・販売促進】

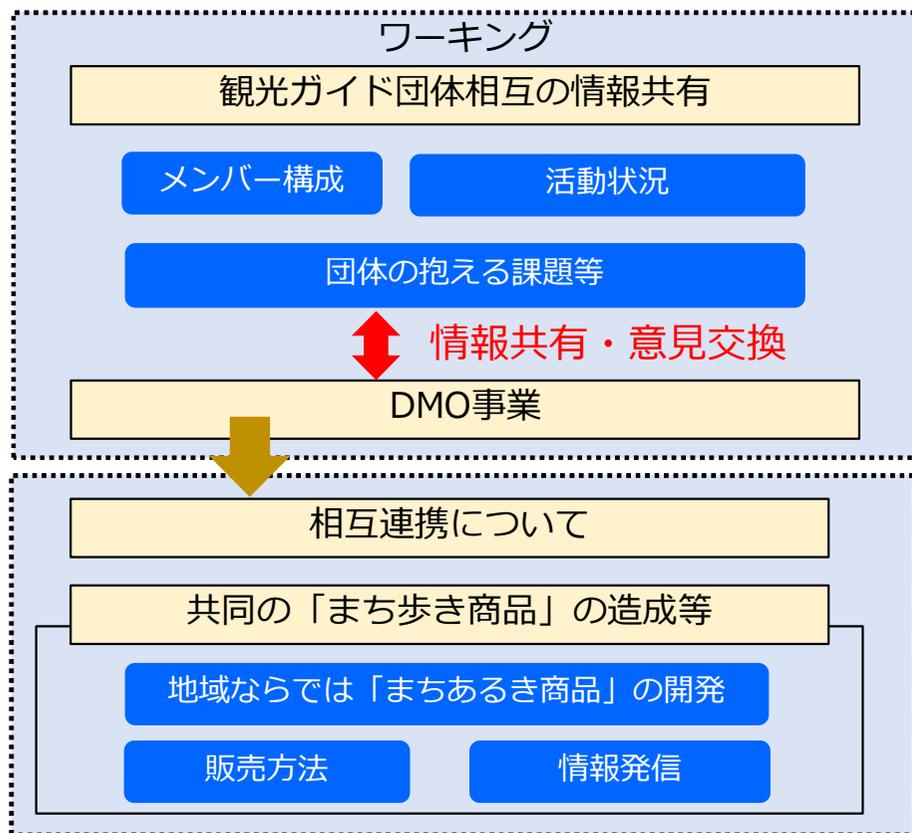
- ・SNSによる情報発信
- ・連携した周知°PTーション

withコロナ期における新しい旅行スタイルの提案：オンラインを活用したバーチャルツアー



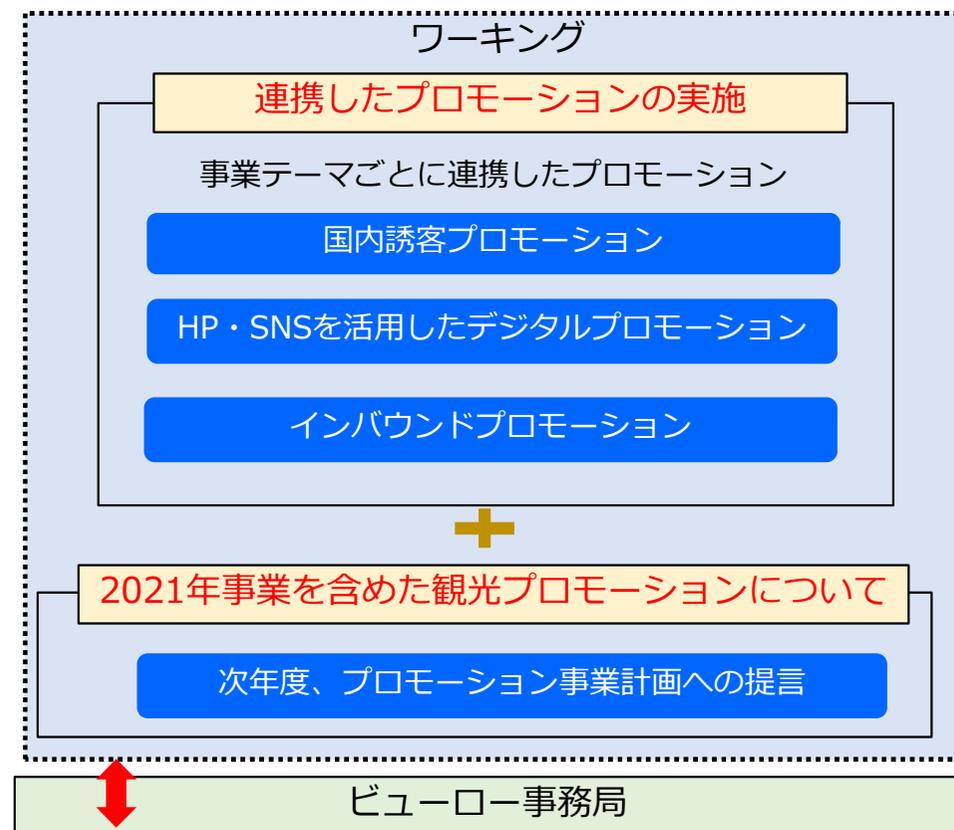
受入体制整備ワーキング：観光ガイドとの連携について

商品開発ワーキングで着地型旅行商品について議論し商品造成をするにあたり、**受入体制の充実**は必要不可欠である。基盤整備は許可権限の関係で行政主導が望ましいが、**ソフト面の充実について、当ワーキングで議論するもの。**姫路市内の各エリアで活動している観光ガイド団体の参画を得て、**情報共有及び共同の事業展開について議論**を行う。



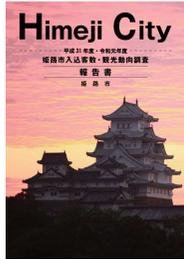
プロモーションワーキング：国内&インバウンドプロモーションについて

新型コロナウイルス感染症の影響で冷え込んだ観光需要を回復させるため、**本ワーキングをはじめ多様な事業者と連携したプロモーションを行う。**また、**ポストコロナ時代の観光プロモーションについて、2021年度事業も含めた議論を行う。**



(5) マーケティングによる戦略策定について

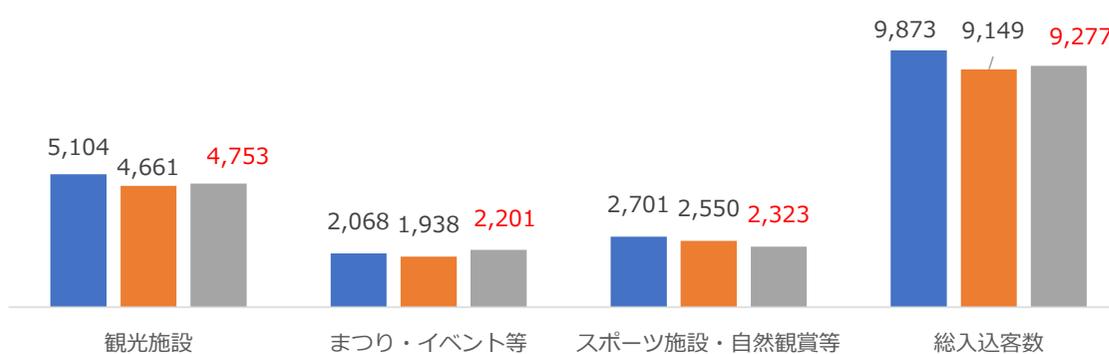
①姫路市観光データ2019



【姫路市入込客数調査】 (出典) 姫路市入込客数・観光動向調査報告書

- 1. 総入込客数
- 2. ゾーン別観光施設入込客数
- 3. 市内観光施設別入込客数
- 4. 月別入込客数
- 5. 外国人観光客数
- 6. ループバス及びコミュニティサイクルの利用状況
- 7. 観光施設等入込客数(推計実人数)

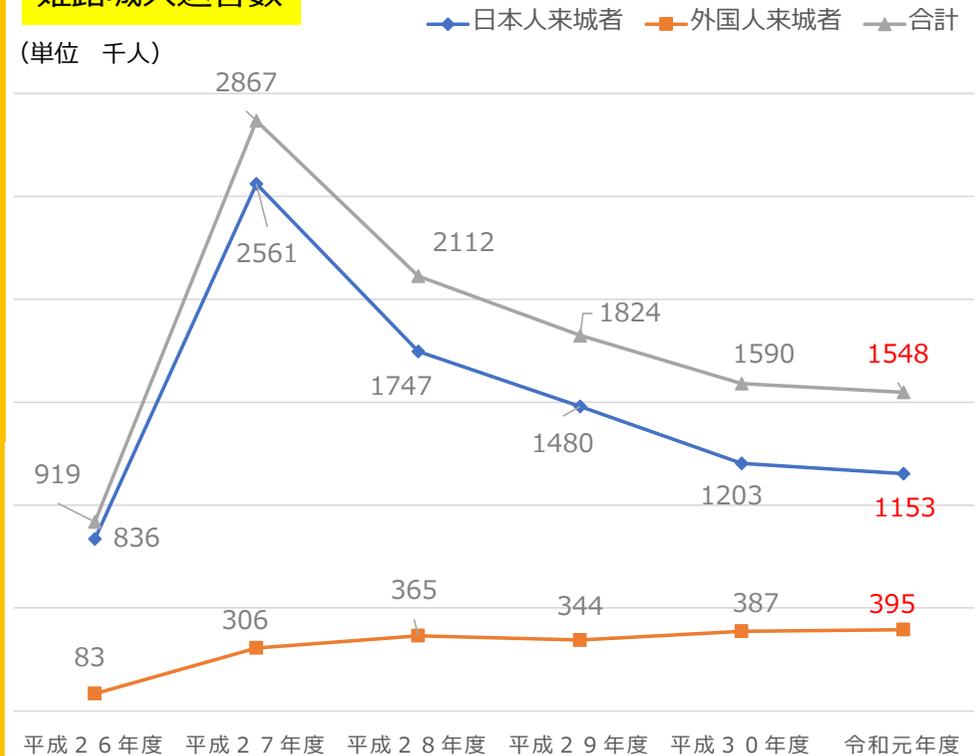
総入込客数 (単位 千人)



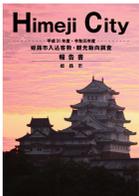
姫路市観光案内所での外国人観光客対応者数 (単位 人)

1位	2位	3位	4位	5位
台湾 (2,352)	フランス (2,008)	スペイン (1,778)	アメリカ (1,696)	オーストラリア (1,424)
6位	7位	8位	9位	10位
中国 (1,309)	イタリア (981)	ドイツ (893)	タイ (892)	イギリス (844)

姫路城入込客数



①姫路市観光データ2019



【 姫路市観光動向調査(日本人・外国人観光客) 】

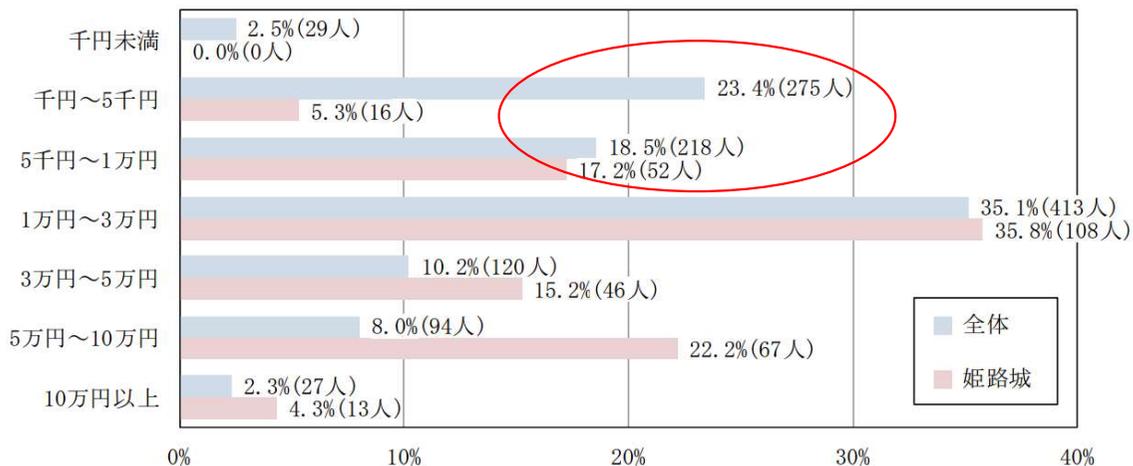
- | | | | | |
|-------------|-------------------|---------------|----------|----------|
| (1) 来訪者の居住地 | (2) 調査地点前後の訪問都道府県 | (3) 年齢 | (4) 旅行形態 | (5) 宿泊施設 |
| (6) 旅行の同行者 | (7) 来訪動機となった主な情報源 | (8) 姫路市への訪問回数 | (9) 交通手段 | |
| (10) 消費額 | (11) 交通費 | (12) 土産代 | (13) 飲食費 | |

動向調査からみる課題（一例）

◆旅行形態：日帰り79.6%、宿泊20.4%（うち市内宿泊49.2%）

<課題>

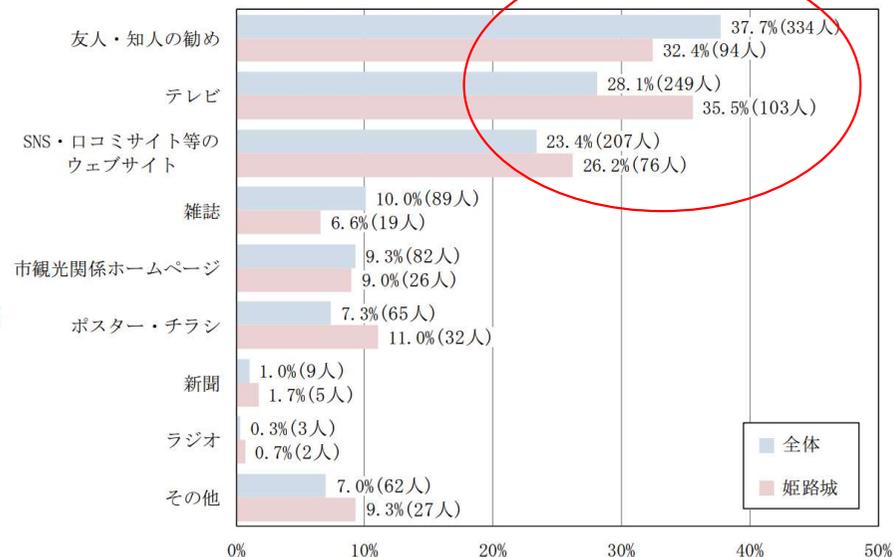
- ・ 通過型観光から滞在型観光への転換
- ・ 一人あたりの消費額の拡大



(出典) 姫路市入込客数・観光動向調査報告書

◆<課題>

- ・ SNS等のデジタルプロモーションの強化

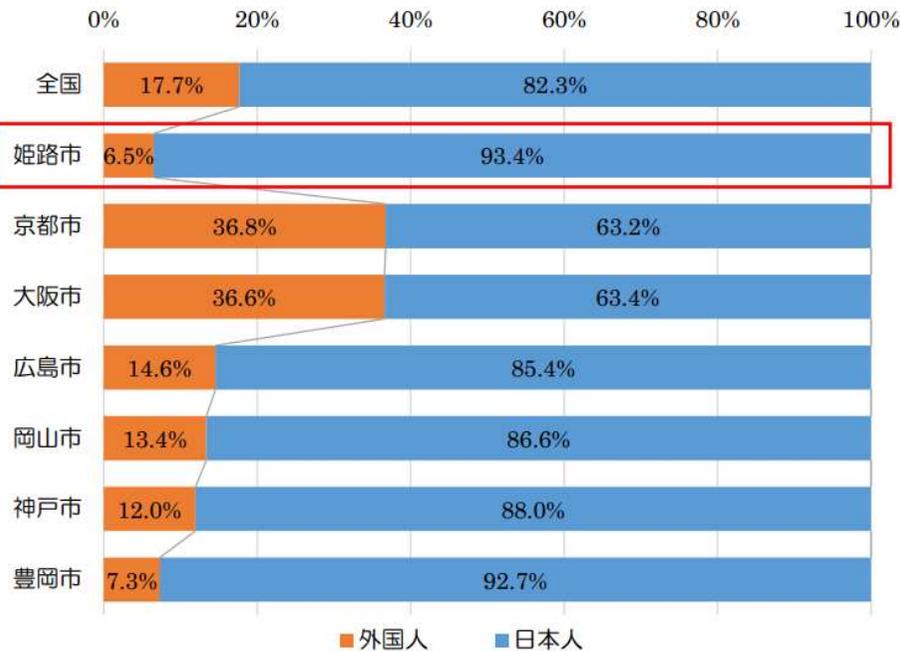


①姫路市内宿泊施設動向調査 (出典) 姫路経済研究所

◆2019年度延べ宿泊者数：1,433,974人
 日本人延べ宿泊者数：1,338,617人
 外国人延べ宿泊者数：93,492人

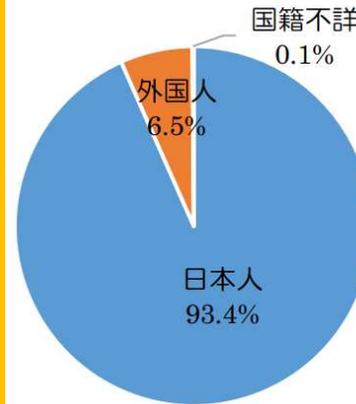
※31施設(客室数計4,486室)
 ※市内客室カバー率：70.7%(2019年12月3日現在)

他都市との比較



(出典) 姫路市：姫路経済研究所調査
 姫路市以外：観光庁「宿泊旅行統計調査 第2次速報値 (2019年4月～2020年3月)」(観光庁)

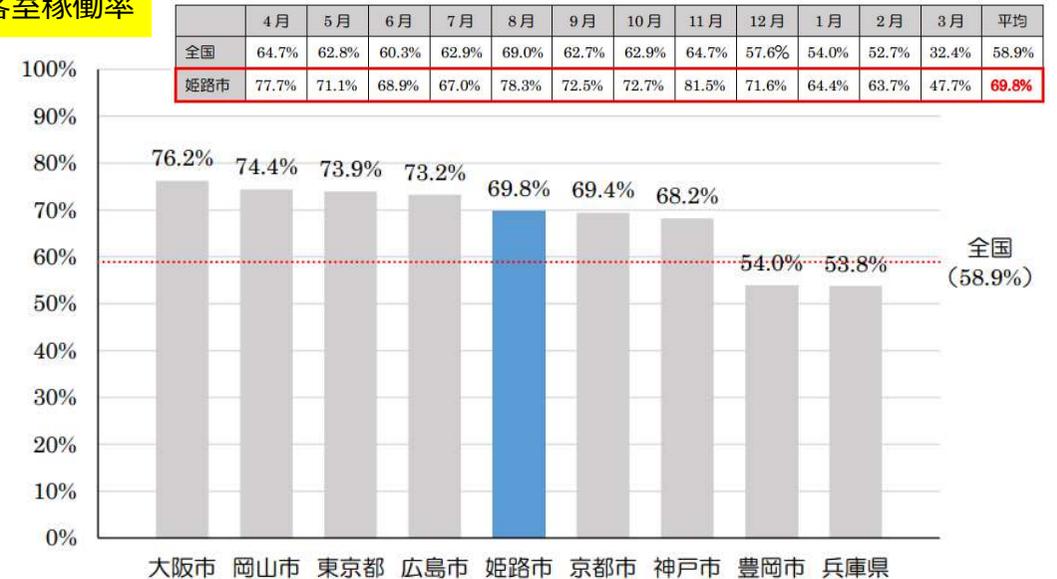
姫路市の状況



【日本人・外国人延べ宿泊者数の内訳】

【延べ宿泊者数の月別推移】

客室稼働率

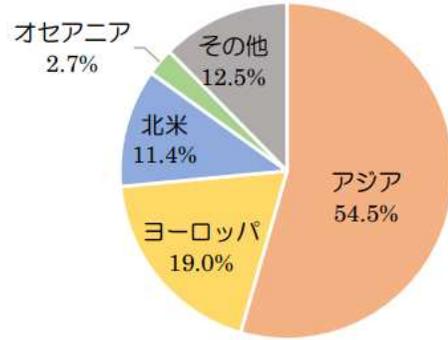


①姫路市宿泊統計について

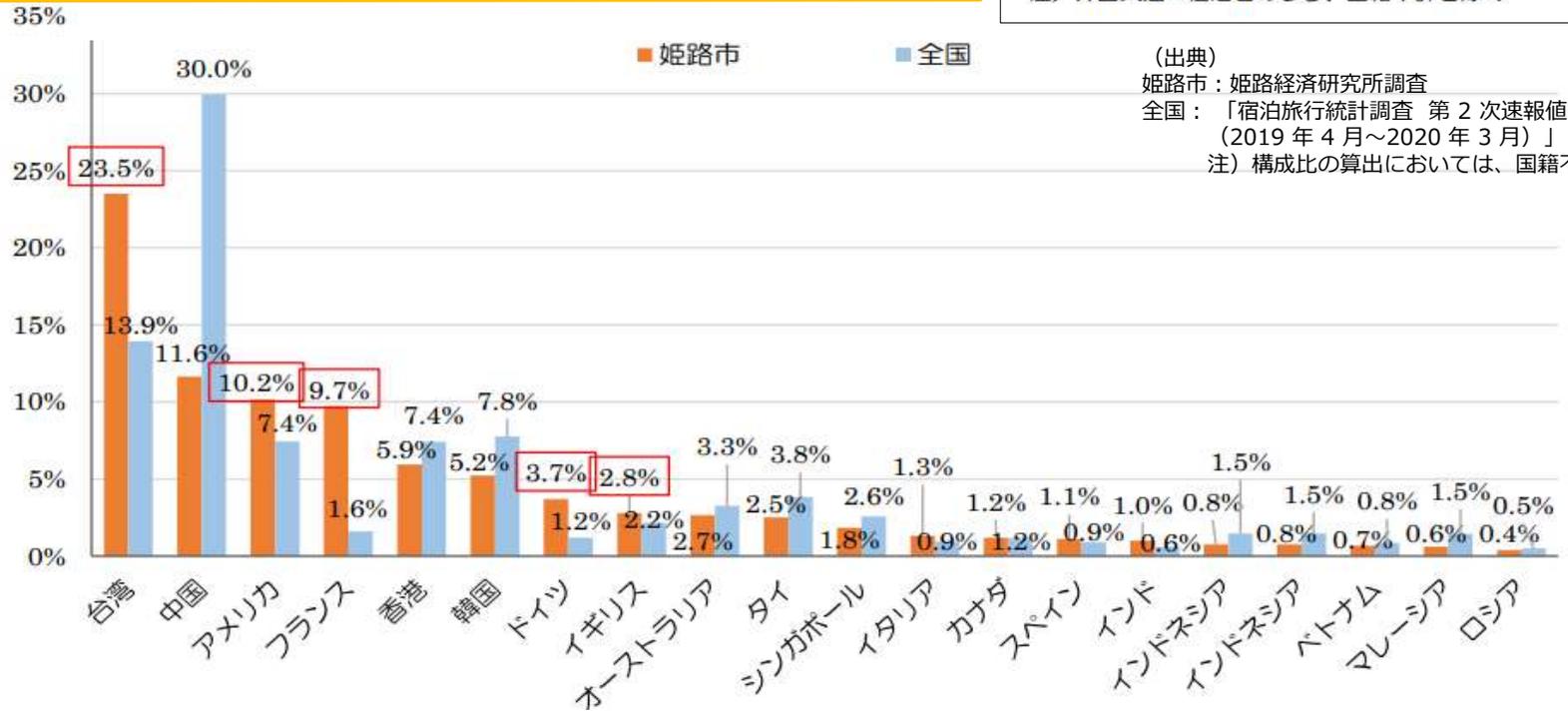
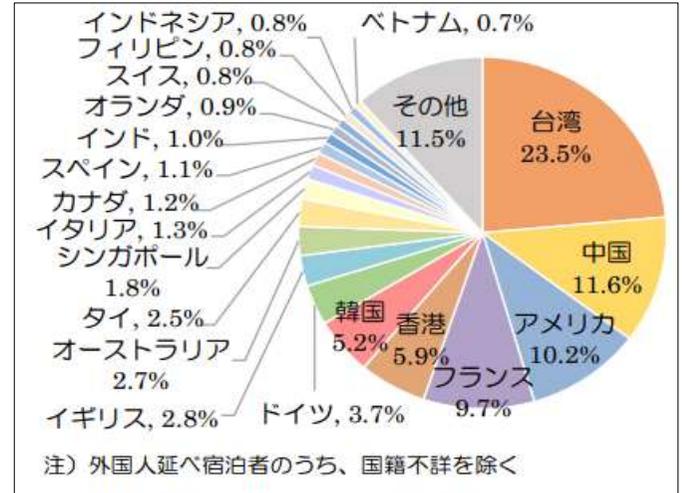
(出典) 姫路経済研究所

1	台湾	18,767
2	中国	9,299
3	アメリカ	8,114
4	フランス	7,760
5	香港	4,743
6	韓国	4,183
7	ドイツ	2,950
8	イギリス	2,227
9	オーストラリア	2,128
10	タイ	2,008
11	シンガポール	1,473
12	イタリア	1,062
13	カナダ	956
14	スペイン	877
15	インド	794
16	オランダ	680
17	スイス	638
18	フィリピン	614
19	インドネシア	614
20	ベトナム	530
21	ベルギー	512
22	マレーシア	481
23	ニュージーランド	433
24	ブラジル	380
25	ポーランド	361
26	メキシコ	345
27	ロシア	319
28	スウェーデン	170
29	その他	6,423
小計		79,841
国籍不詳		13,651
外国人合計		93,492

【エリア別】外国人延べ宿泊者数内訳 (n=79,841)



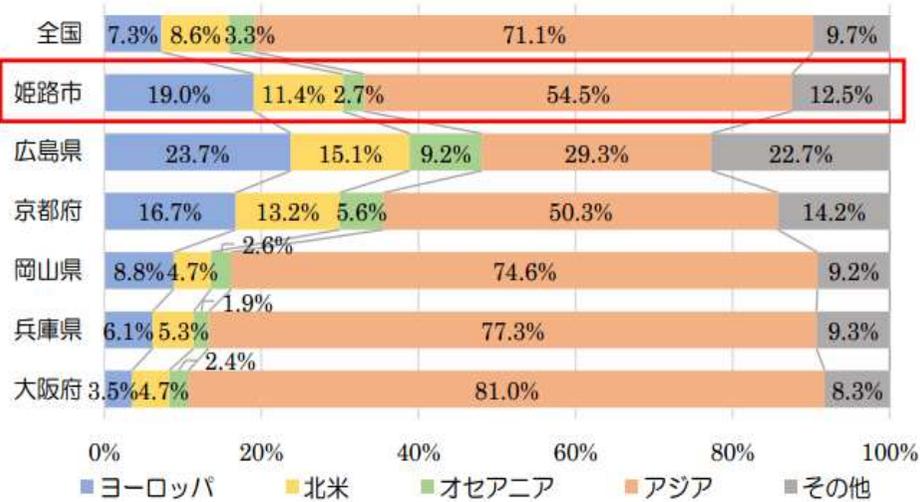
【国・地域別】外国人延べ宿泊者数



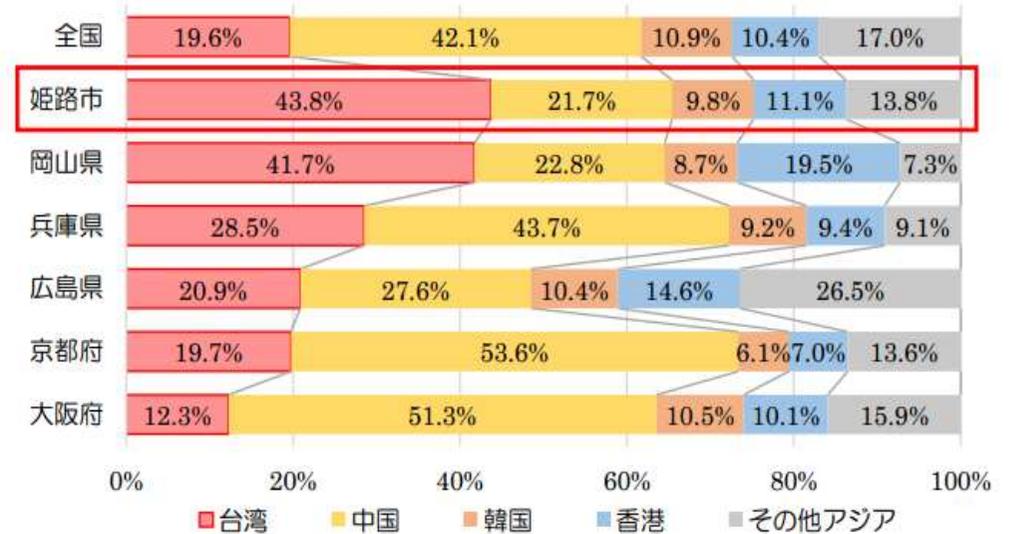
(出典)
 姫路市：姫路経済研究所調査
 全国：「宿泊旅行統計調査 第2次速報値
 (2019年4月～2020年3月)」(観光庁)
 注) 構成比の算出においては、国籍不詳を除く

①姫路市内宿泊施設動向調査 (出典) 姫路経済研究所

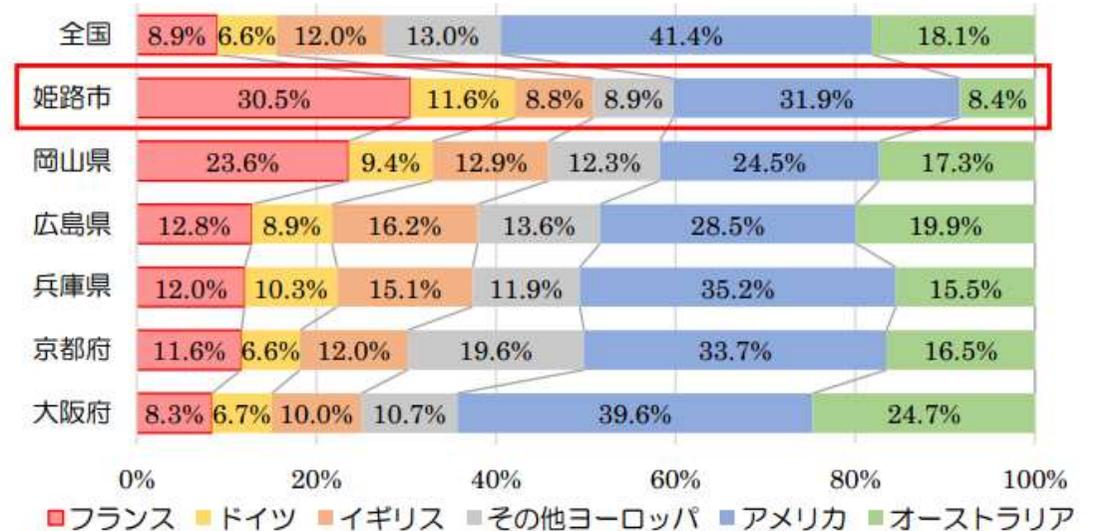
【延べ宿泊者数エリア構成比の近隣府県との比較】



【アジア地域における延べ宿泊者数国別構成比の近隣府県との比較】



【欧米豪地域における延べ宿泊者数国別構成比の近隣府県との比較】



(5) 各種データ等の継続的な収集・分析、データ等に基づく明確なコンセプトに基づいた戦略（ブランディング）の策定、K P Iの設定・P D C Aサイクルの確立

- ① 各種データ等の継続的な収集・分析
- ② データに基づく明確なコンセプトを持った戦略の策定
- ③ K P Iの設定・P D C Aサイクルの確立

(1) 必須KPI

①旅行消費額	年度評価（2020～2024）	目標値 （検討中）
②延べ宿泊者数	年度評価（2020～2024）	目標値 （検討中）
③来訪者満足度	年度評価（2020～2024）	目標値 （検討中）
④リピーター率	年度評価（2020～2024）	目標値 （検討中）

姫路市「観光動向調査」「新総合計画」
姫路経済研究所「宿泊調査」
（改めて検討し、設定）

(2) 独自KPI

宿泊施設の稼働率	姫路市総入込客数	WEBサイトのアクセス状況
観光客消費額単価 （国内：日帰り）	観光客消費額単価 （国内：宿泊）	MICE誘致 支援件数
観光客消費額単価 （外国人：日帰り）	観光客消費額単価 （外国人：宿泊）	コンベンション 経済波及効果額
観光ビッグデータの収集		

姫路市独自のKPI
（改めて検討し、設定）

観光戦略の進捗状況を詳細に把握

観光地域づくりに向けたDMOの取り組み評価に活用

PDCAサイクルにより検証し改善していく仕組みを作る

(5) マーケティングによる戦略策定について ②戦略（ターゲット・コンセプト等）

ターゲット・コンセプトに関しては、当面は新型コロナウイルス感染症拡大にによる、冷え込んだ観光需要回復に重点を置き、最も戻りが早いであろうセグメント{「国内FIT（県内・市内→隣接県→関西→大都市圏）」⇒「国内団体」⇒「インバウンド（アジア・東南アジア）」⇒「欧・米・豪」}に優先順位を付けて事業を行う。下記のターゲットは、新型コロナウイルス収束後の先3カ年のものであり、今後、ワーキング等で多くの意見を反映しながら、協議のうえ構築していく。

戦略（ターゲット）

(例) 国内観光客

- ① 関東、中部、九州からの宿泊を伴う観光消費額が高い観光客
- ② 飲食や体験等への興味が強い30代から50代の女性
- ③ 国内教育旅行（修学旅行など）

(例) 外国人観光客

- ① ゴールデンルートや広島方面からの長期滞在旅行者（欧・米・豪市場）
- ② 地方への訪問意向が強いリピーター層（中国・台湾・香港・タイ市場）

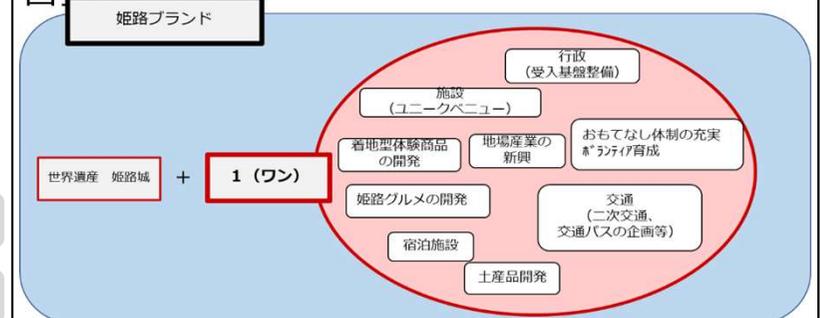
(例) MICE関連

- ① 既存施設で対応が可能な200人～500人のコンベンション（学会）
- ② 文化コンベンションセンターを活用した2,000人規模のコンベンション

戦略（コンセプト）

姫路城プラスワン戦略－姫路ブランドの構築－

DMOが舵取り役となり、行政・商工会議所・観光関連団体・観光事業者と議論しながら、滞在型の観光地へ転換するため、それぞれの分野や業界にとっての「姫路城プラスワン」戦略をコンセプトにすることで、観光事業者のみならず地域住民が世界に誇れる姫路ブランドの構築を目指す



(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

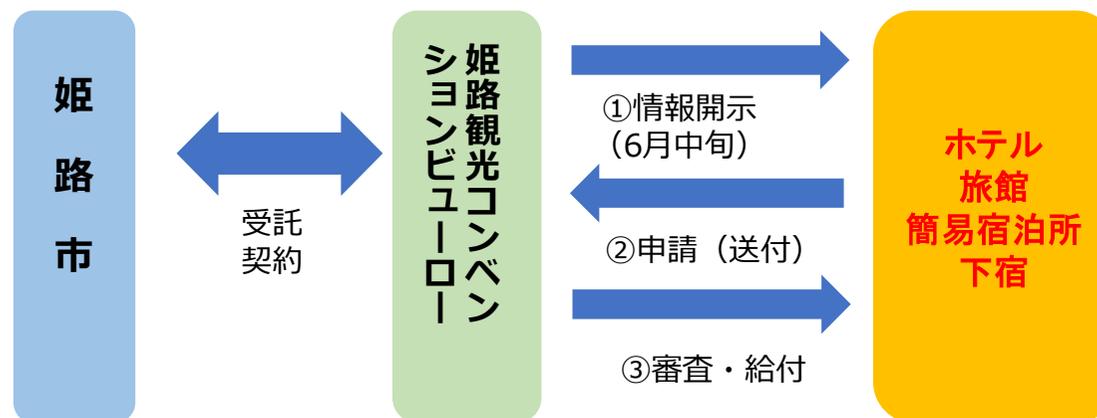
【1】 宿泊事業者緊急支援給付金事業

事業概要

新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた行動自粛などにより、宿泊者が激減し、経営に深刻な影響を受けている市内の宿泊事業者に対して支援を行う。

給付金額 【ホテル及び旅館】 客室数×3万円＝支給額 (上限：1施設100万円)
【簡易宿所及び下宿】 一律 10万円

給付要件 新型コロナウイルス感染症の影響により売上が減少し、次のいずれかに該当すること。
(1)2020年3月～5月の任意の1か月の売上が前年同月に比して30%以上減少していること。
(2)直近の市税を滞納していないこと。
(3)申請者等は暴力団等に関与していないこと。



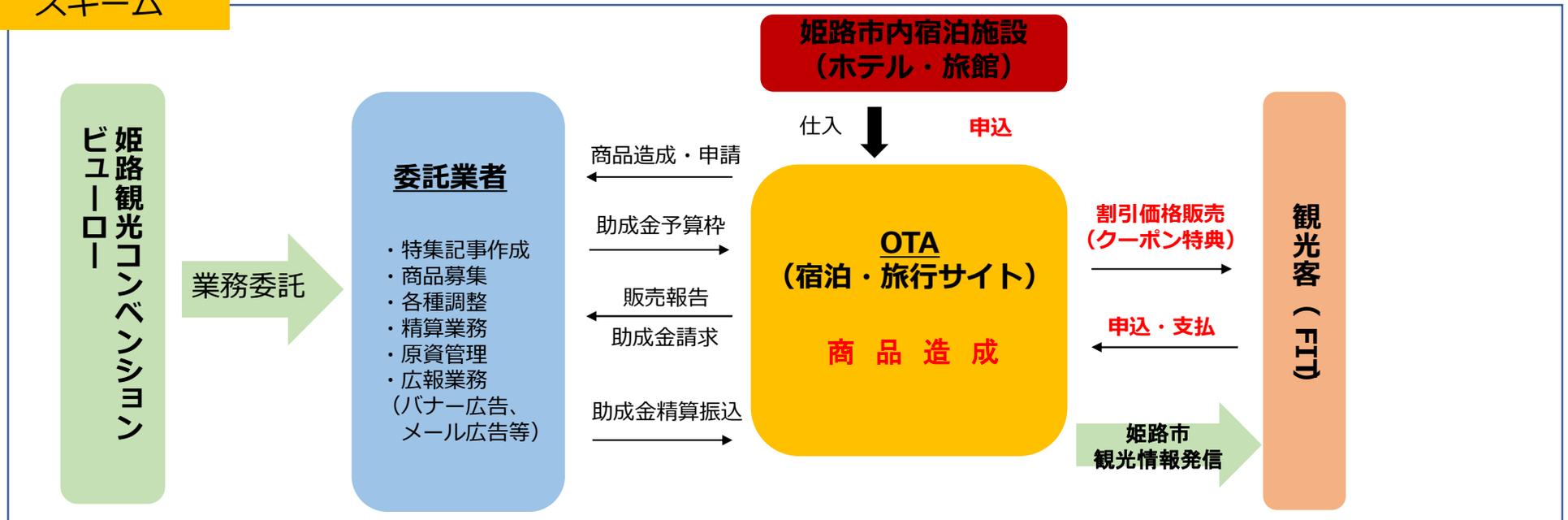
(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

【2】OTAと連携した滞在型（宿泊）促進事業「姫路に泊まろうキャンペーン」

事業概要

- ◆対 象： 国内観光客（当面は近畿2府4県、鳥取、岡山県民を対象）
- ◆内 容：
 - ・ 宿泊料金の最大半額を助成するクーポンの発行（原資15,000千円の範囲内）
 - ・ OTAサイトへの姫路特集記事広告の掲載、キャンペーンバナーの掲載など

スキーム



(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

【3】兵庫県事業「Welcome to Hyogo キャンペーン」～ひょうごで泊まろうおトク割引～へ参画

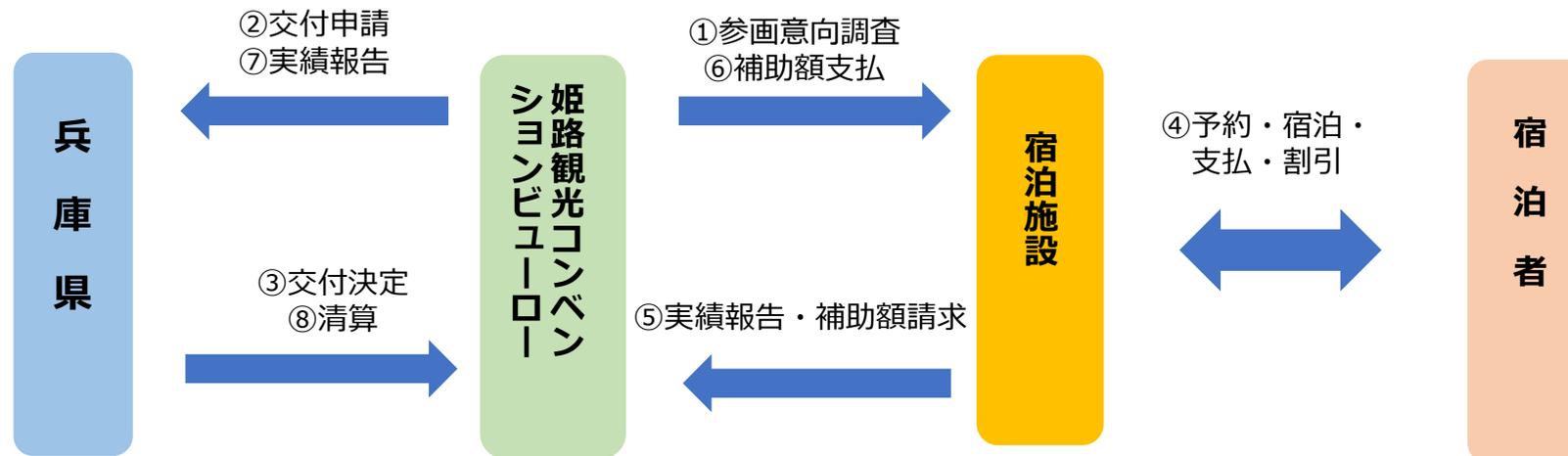
事業概要

◆目的：新型コロナウイルス感染症により、県内宿泊施設が大きな打撃を受けている現状を踏まえ、県内観光協会が実施する宿泊割引への支援を行うことにより、県内への誘客を促進し、早期回復を図る。

◆対象：関西2府4県（兵庫県、大阪府、京都府、滋賀県、奈良県、和歌山県）および岡山県、鳥取県、徳島県在住者

◆期間：各観光協会が指定する日～8月31日（月）チェックアウトまで

◆補助額：1施設 10万円（2000円×50人・泊）

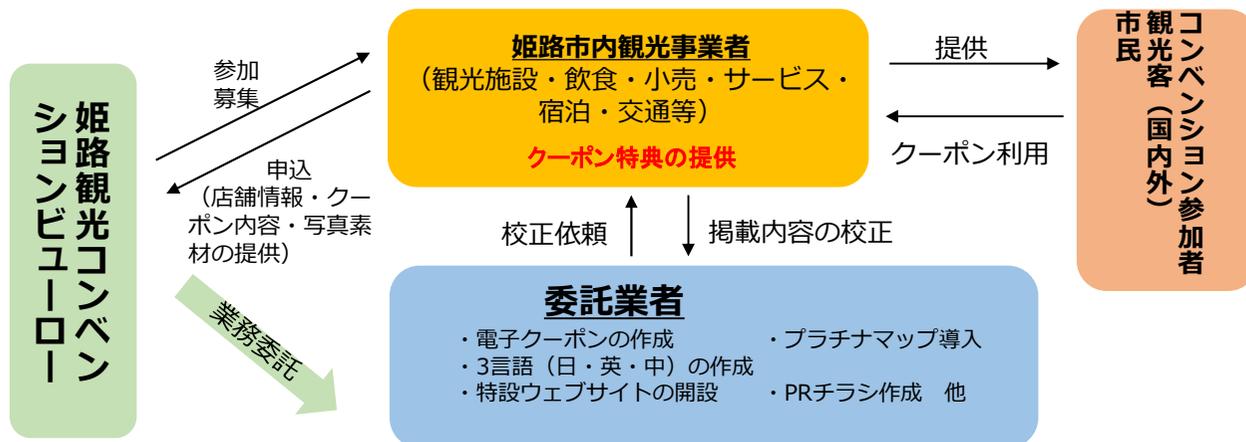


(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

【4】おもてなしクーポンキャンペーン事業

事業概要

- ◆主 旨：新型コロナウイルス感染症の収束後を見据え、市内観光施設・体験メニュー・飲食店・土産店・宿泊施設・交通等をお得に利用できる電子クーポンを作成することで、姫路への誘客及び冷え込んだ消費の回復を目指す。
- ◆対 象：市民・国内外からの観光客・コンベンション（会議やスポーツ大会）参加者等
- ◆概 要：1) 電子クーポン機能を実装したWebサイトを構築し、それを手軽にスマホやタブレット端末での使用が可能なものを制作する。※多言語対応
2) GPS連携により、現在地から目的地まで誘導させることで利便性の向上を図る。
3) クーポン利用期間：2020年8月25日～2021年3月31日
- ◆その他：多数の観光事業者と連携した周知活動を行い、消費拡大を最大化させる。



The poster for the **姫路おもてなしクーポンキャンペーン** (Himeji Welcome Coupon Campaign) features a cheerful mascot character and various local delicacies. The campaign runs from August 25, 2020, to March 31, 2021.

お得なクーポン満載!
2020年8月25日火～2021年3月31日水 開催

Himeji Welcome Coupon

このQRコードをスマートフォンやタブレットで読み込めよう!

- ✓ アプリダウンロード不要のクーポンサイト!
- ✓ 姫路市内の飲食店、お土産店等のお得なクーポン沢山掲載!
- ✓ 7つのカテゴリーから検索可能! 観る・食べる・土産・スイーツ・体験etc

- QRコードを読み取り
- マップ付掲載店一覧から店舗を選択
- 個別店舗のクーポン&紹介ページポップアップ
- クーポン利用時は店員さんへ提示してください

利用期間 2020年8月25日火～2021年3月31日水
注意 クーポン内容や使用条件は各店舗によって異なります。また、掲載中に営業時間・定休日・クーポン内容等が変更される場合がございます。お出かけの際は事前に各店舗にご確認ください。
お問い合わせ 公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー TEL 079-222-2285

公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー 〒670-0012 兵庫県姫路市本町68番地 TEL 079-222-2285 / FAX 079-222-2410

(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

【5】感染防止対策実施宣言書の交付事業

事業概要

- ◆ 主 旨 : 3密対策を始めとした感染防止対策が観光誘致参加の条件として求められている。各ビューロー会員が行っている対策実施の見える化を図り、訪れる観光客の方々に姫路で安全、安心に楽しんでもらえるように感染予防対策実施宣言書を交付し情報を発信する。
- ◆ 対 象 : 姫路観光コンベンションビューロー会員
- ◆ 実施期間 : 8月から宣言書交付開始
- ◆ 内 容 : 本事業参加会員ごとに実施している感染防止対策実施項目を記載した実施宣言書を交付し、店頭などへの掲示を依頼する

感染防止対策実施チェック項目

対人業務における対策	空間提供における対策
マスク、フェイスガード等の着用	入口や施設内における手指消毒
電子決済等、会計時における非接触手段の確保	窓の開閉又は換気設備による換気
密を避ける入店者、来館者の整理	頻繁に接触のある部位の定期的な清拭消毒
入店者、来館者への検温	設備の配置変更、座席間隔の確保
従業員の健康管理	対面場所での飛沫防止対策
接客時間の最小化	混雑時のソーシャルディスタンスの確保

例示

**当事業所は感染防止対策として
以下の取り組みを実施しています。**

～感染防止対策実施宣言書～

発行日: 令和2年8月0日

事業所名若しくは店舗名: 姫路城売店(出札横)

対人業務における対策

- ・マスク、フェイスガード等の着用
- ・電子決済等、会計時における非接触手段の確保
- ・密を避ける入店者、来館者の整理
- ・従業員の健康管理

空間提供における対策

- ・入口や施設内における手指消毒
- ・窓の開閉又は換気設備による換気
- ・頻繁に接触のある部位の定期的な清拭消毒
- ・対面場所での飛沫防止
- ・混雑時のソーシャルディスタンスの確保



(公社)姫路観光コンベンションビューロー

(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

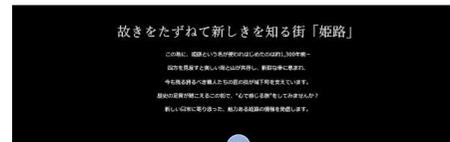
【6】デジタルコンテンツを活用した情報発信事業

事業概要

- ◆目的：新型コロナウイルスの影響により、新しい生活様式がスタートした今、映像制作会社や観光客を対象に姫路を知って頂く機会を増やすため、デジタルコンテンツを活用し、姫路の魅力を発信するもの。
- ◆内容：映像制作会社や観光客に次の行き先として、姫路を選んで頂けるよう、姫路フィルムコミッション担当者が企画、取材、撮影、編集を行った、新しい日常に寄り添った姫路の取り組みや旬な情報をWEBサイト「心で旅する姫路」でまとめて配信する。



“Imagination” find a new me



チャンネル一覧



①コロナ対策を行いながら6月下旬に再開した姫路の奥座敷「塩田温泉郷」を取材



②雨と新緑が作り出す、今の季節にしか見られない幻想的な風景を取材



(6) 姫路観光コンベンションビューロー 2020年事業について

【7】着地型旅行商品「もっと姫路たび」の開発と商品造成・運営事業

事業概要

- ◆ 主 旨：世界遺産 姫路城だけではなく、瀬戸内海に面し穏やかな気候と豊かな自然にめぐまれたまち姫路の多彩な魅力を気軽に体験して頂けるプログラムを取り揃え、姫路での滞在時間、消費額の増加を目指す。
- ◆ 内 容：2年目を迎える「もっと姫路たび」の着地型旅行商品素材の研究、新規商品開発、販売を進め、認知度向上のための広告掲載やインフルエンサーを招聘しての情報発信（モニターツアーの実施）を行う。



商品番号 4

姫路のしまたび 幸せの島 家島から坊勢島へ～瀬戸内の島の暮らしと食に触れる旅～

予約状況 受付中
価格 9800円～

[詳細はこちら](#)



商品番号 5

西国三十三所、第二十七番札所～西の比叡山、書寫山園教寺で特別体験～
僧侶とめぐる 禅のみち、常行堂・大講堂 特別拝観

予約状況 受付中
価格 4600円

[詳細はこちら](#)



商品番号 12

漁師の技を間近で見学！ 漁業体験見学船でめぐる家島諸島&海の幸ランチ

予約状況 受付中
価格 2420円～

[詳細はこちら](#)



商品番号 11

姫路・網干 みつヴィレッジで体験！
～八百ちゃんトマト狩りと「もっと姫路たび」特別ランチ～

予約状況 受付中
価格 6350円

[詳細はこちら](#)



姫路城の入城だけじゃ、もったいない！
多彩な姫路にふれる 体験プログラム

もっと姫路たび



ご清聴ありがとうございました



Ⅱ部

ポストコロナ時代に向けて DMOに期待される役割

流通科学大学 人間社会学部
観光学科 教授 柏木 千春 氏

