

# **ニセコエリアにおける 観光DX~スマートリゾートの取り組み**

# アジェンダ

- 自己紹介・地域紹介
- 事業の背景と目的
- 構築したシステム
  - ・リアルタイムトレイルマップ
  - ・ニセコリゾートマップ
  - ・先予約システム
- 目標に対する成果
- 今年度の動き、今後に向けて

# 自己紹介

○沼田 尚也 (ぬまた なおや)  
 倶知安町観光商工課

○1980年生まれ

○仙台市出身

○2008年倶知安町役場入庁

・都市計画 → 財政 → 総務・選管

→ 経産省派遣 (2016-17) → 観光商工 (2018~)

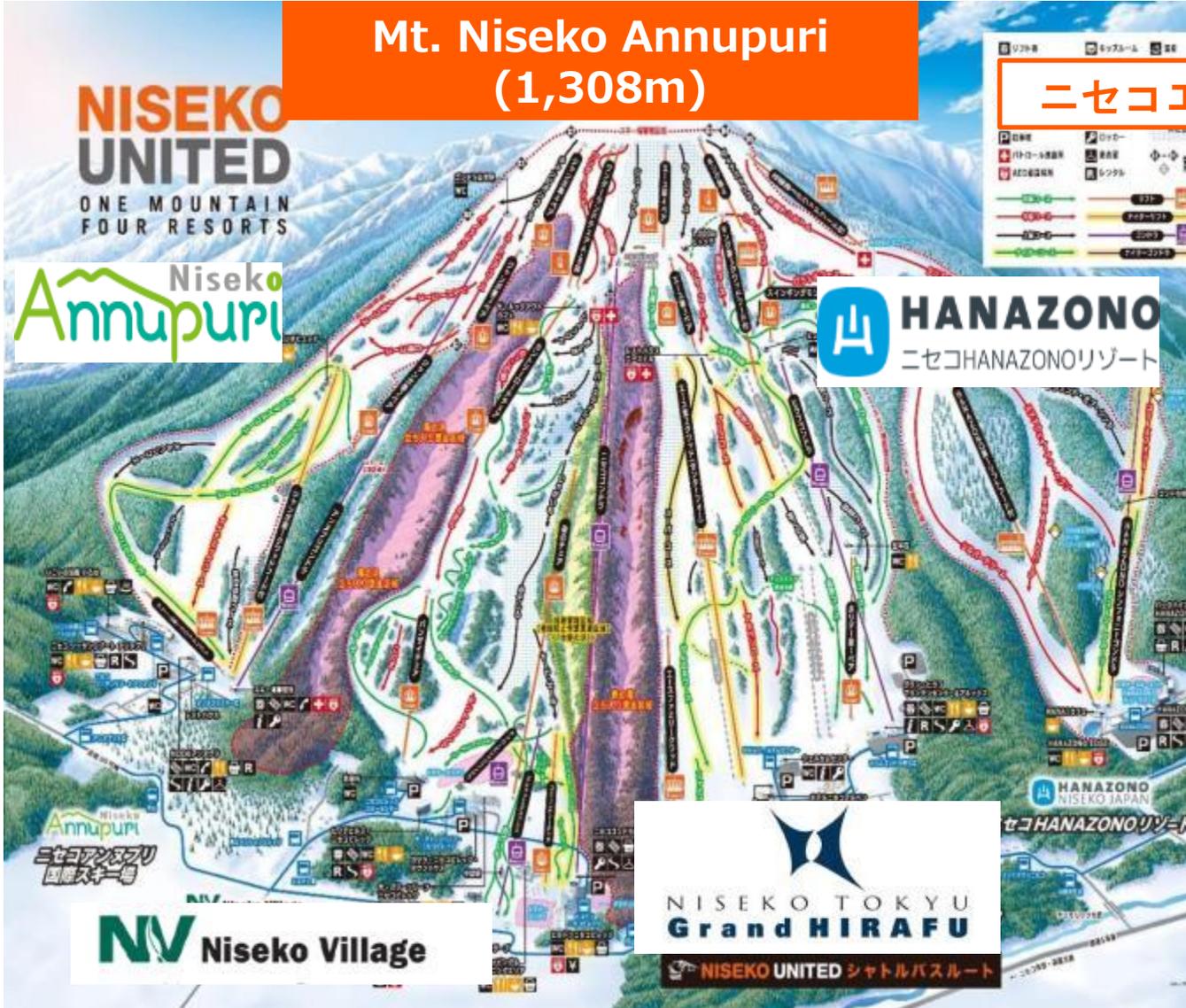


Photo by Kota

# ニセコエリア（倶知安町・ニセコ町・蘭越町）

- ニセコアンヌプリ周辺に存在するスキー場を中心としたニセコエリアは倶知安・ニセコ・蘭越にまたがる

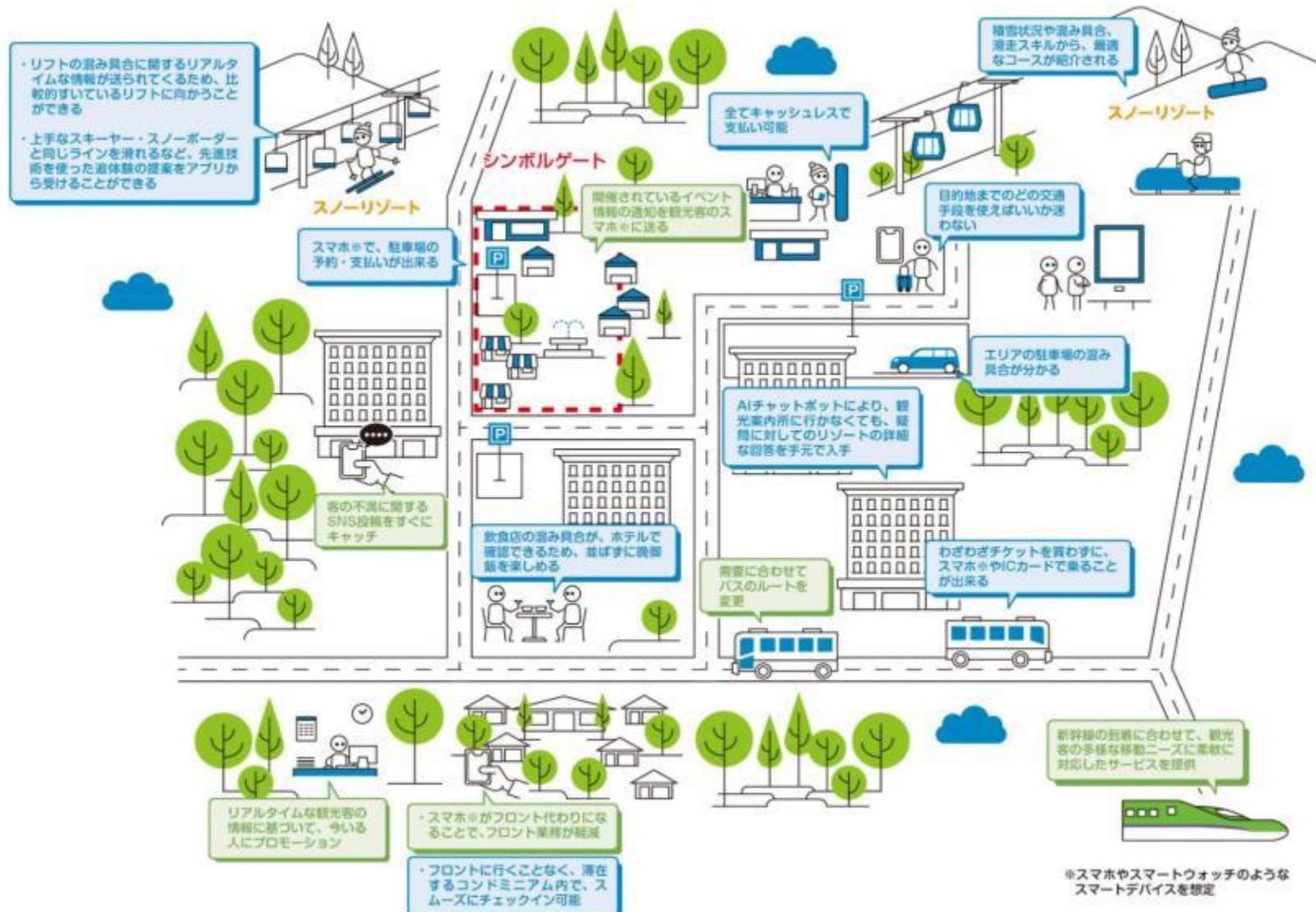
Mt. Niseko Annupuri  
(1,308m)



**【ニセコユナイテッド】**  
ニセコアンヌプリにある4つのスキー場は、合計32基のリフトが運行（ゴンドラ6基、6人乗りリフト1基、クワッドリフト8基、ペアリフト14基、シングルリフト3基）。4スキー場が1つのリフトチケットを販売し、循環バスやHPによる情報発信を実施。

# 背景・目的：国際競争力確保に向けたスマートリゾート化

- 国際リゾートとして国際競争力をつけていく観点から、海外リゾートで進むスマートリゾート化はニセコエリアでも今後重要な分野
- 令和元年度に策定した『倶知安町観光地マスタープラン』ではスマートリゾート化の必要性を提唱。当時はコロナは想定外であったが、コロナ禍でAI/IoTを活用した非接触型のインフラ整備が急激に進展



# 背景・目的：観光DXに資する受入環境整備

- 事業継続・実証のみと色々あるがこれまでもニセコエリアでは観光DXに資する受入環境整備が、様々な場面で試みられてきた

2016

2018

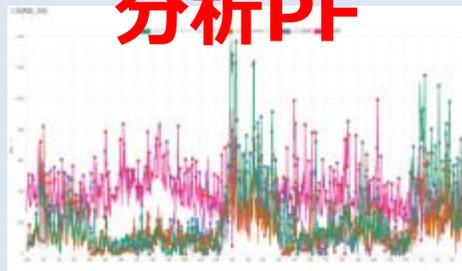
2020

2022

ニセコアプリ



データ収集  
分析PF



旅先  
納税



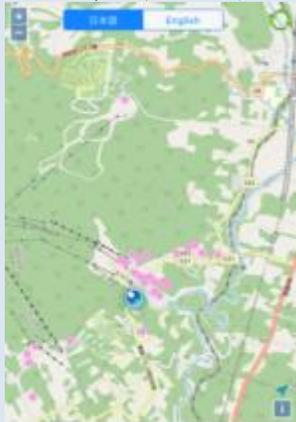
リアルタイム  
トレイルマップ



ニセコ  
デジタルマップ



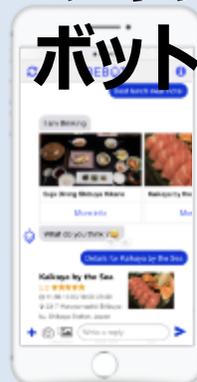
バスロケ



AIバス  
実証

AIチャット

ボット



混雑度  
把握



CRM導入  
(DMO)

先予約  
レポート



バスロケ  
Google搭載

# 2022-23シーズン実証事業構築システム

- 3つの事業目標を達成するため、来街者視点での2つのシステム、宿泊事業者・地域団体向けの1つのシステムの開発・構築を実施

## 開発・構築した3つのシステム

### リアルタイムトレイルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

観光客変動予報に基づくプロモーション・施策等の実施

### ニセコデジタルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

### 先予約レポート



滞在満足度向上に伴う旅ナカ・旅アトの納税行動の誘発

## 目標 1

観光客変動予報に基づくリコメンドによる冬期における需要の平準化・リソースの最適化

## 目標 2

ニセコリゾートエリア全体のリフト運行状況・レストハウス混雑度等の一括表示による、冬期における観光行動の最適化

## 目標 3

旅先納税 (KU-KURU) 利用促進

# 2022年度実証事業コンソーシアム

- 2022年度の観光庁実証事業ではDMO、自治体、ベンダー等でコンソーシアムを形成
- 地域のPMS供給事業者がコンソーシアムに入ったほか索道事業者の協力も大きい

## ニセコエリアスマートリゾートコンソーシアム

JTB北海道事業部（代表企業）

プロジェクトマネジメント

(株)RoomBoss

デジタルマップ開発  
宿泊データ供給

(株)オープトーン

データ収集分析PF

(一社) 倶知安観光協会【地域DMO】

(一社) ニセコプロモーションボード【地域連携DMO】

(株)ニセコリゾート観光協会

倶知安町

地域要望反映  
各提供コンテンツ連携

外注

東急リゾーツ&ステイ yukiyama  
VACAN メディアマジック  
Epeshiro ヤマノコデザイン

協力

コンサルティング

(株)創建

日本ハーモニーリゾート  
【NISEKO UNITED 22-23幹事会社】

# 2022-23シーズン実証事業構築システム

- 3つの事業目標を達成するため、来街者視点での2つのシステム、宿泊事業者・地域団体向けの1つのシステムの開発・構築を実施

## 開発・構築した3つのシステム

### リアルタイムトレイルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

観光客変動予報に基づくプロモーション・施策等の実施

### ニセコデジタルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

### 先予約レポート



滞在満足度向上に伴う旅ナカ・旅アトの納税行動の誘発

### 目標 1

観光客変動予報に基づくリコメンドによる冬期における需要の平準化・リソースの最適化

### 目標 2

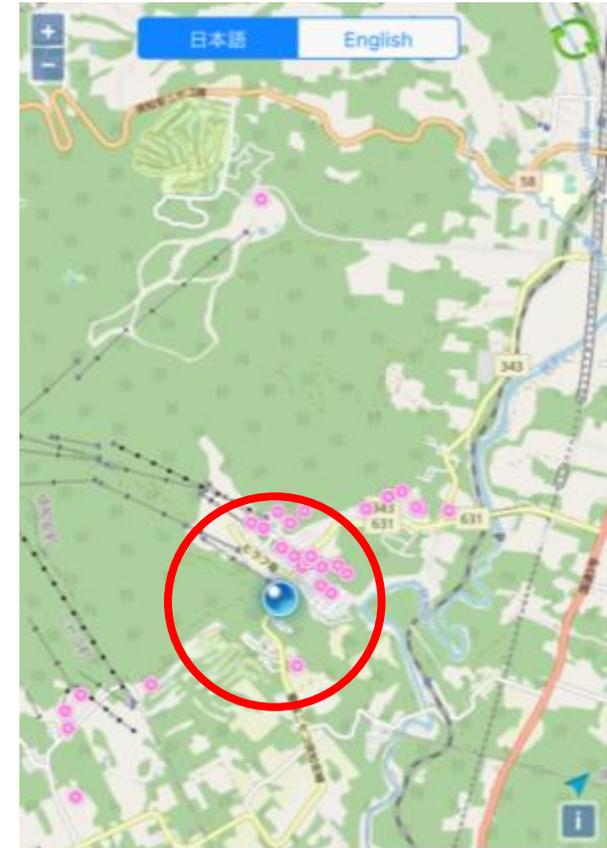
ニセコリゾートエリア全体のリフト運行状況・レストハウス混雑度等の一括表示による、冬期における観光行動の最適化

### 目標 3

旅先納税 (KU-KURU) 利用促進

# ①リアルタイムトレイルマップ°（従前）

- ウィンターシーズンのニセコエリアで最も見られるサイトがニセコユナイテッドリフトステータス
- スキー場間をつなぐシャトルバスのロケーション情報は活用しにくい場所に存在していた



リフトステータス（利用頻度高）



バスロケ  
（分かりにくい）

# リフトステータス (基本画面)

天気・運行情報

RESORT OVERVIEW	ANNUPURI	NISEKO VILLAGE	GRAND HIRAFU	HANAZONO
-----------------	----------	----------------	--------------	----------



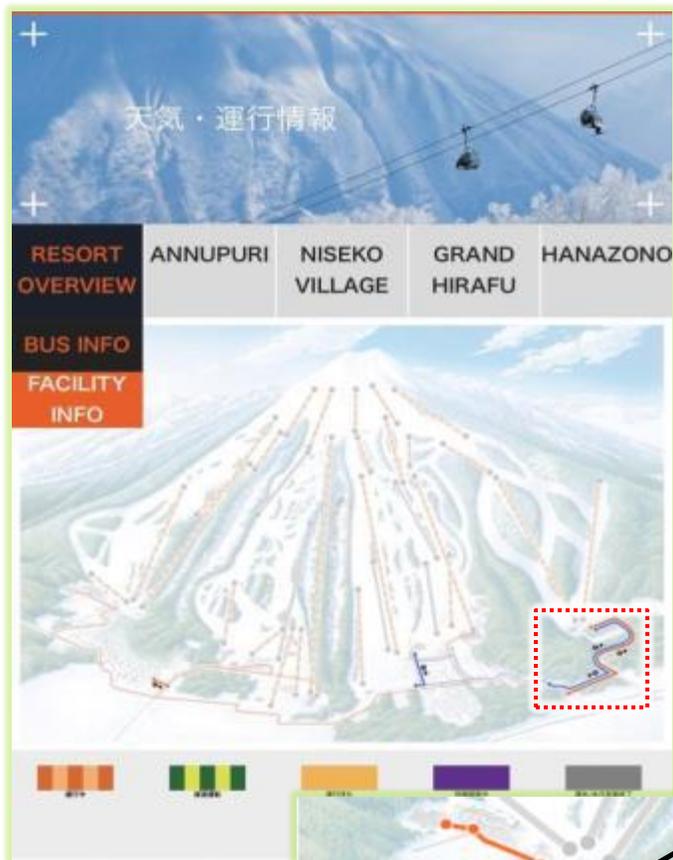
# 全情報

天気・運行情報

RESORT OVERVIEW	ANNUPURI	NISEKO VILLAGE	GRAND HIRAFU	HANAZONO
-----------------	----------	----------------	--------------	----------



# シャトルバス位置情報



<拡大イメージ>



✓シャトルバスの運行情報は、緯度経度情報を持たないイラストマップに、バスのGPSから発信される座標をもとに、どこのバス停間を運行しているのかを判別表示

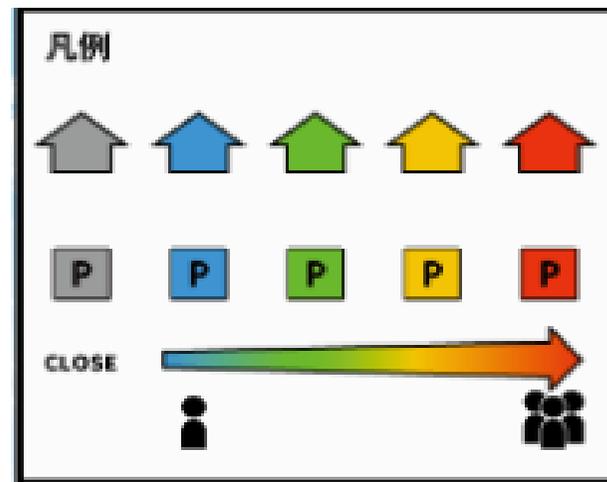
<シャトルバス全線>



# レストハウス混雑度



✓レストハウスの混雑情報は、レストハウスの入口のAIカメラの観測データを反映

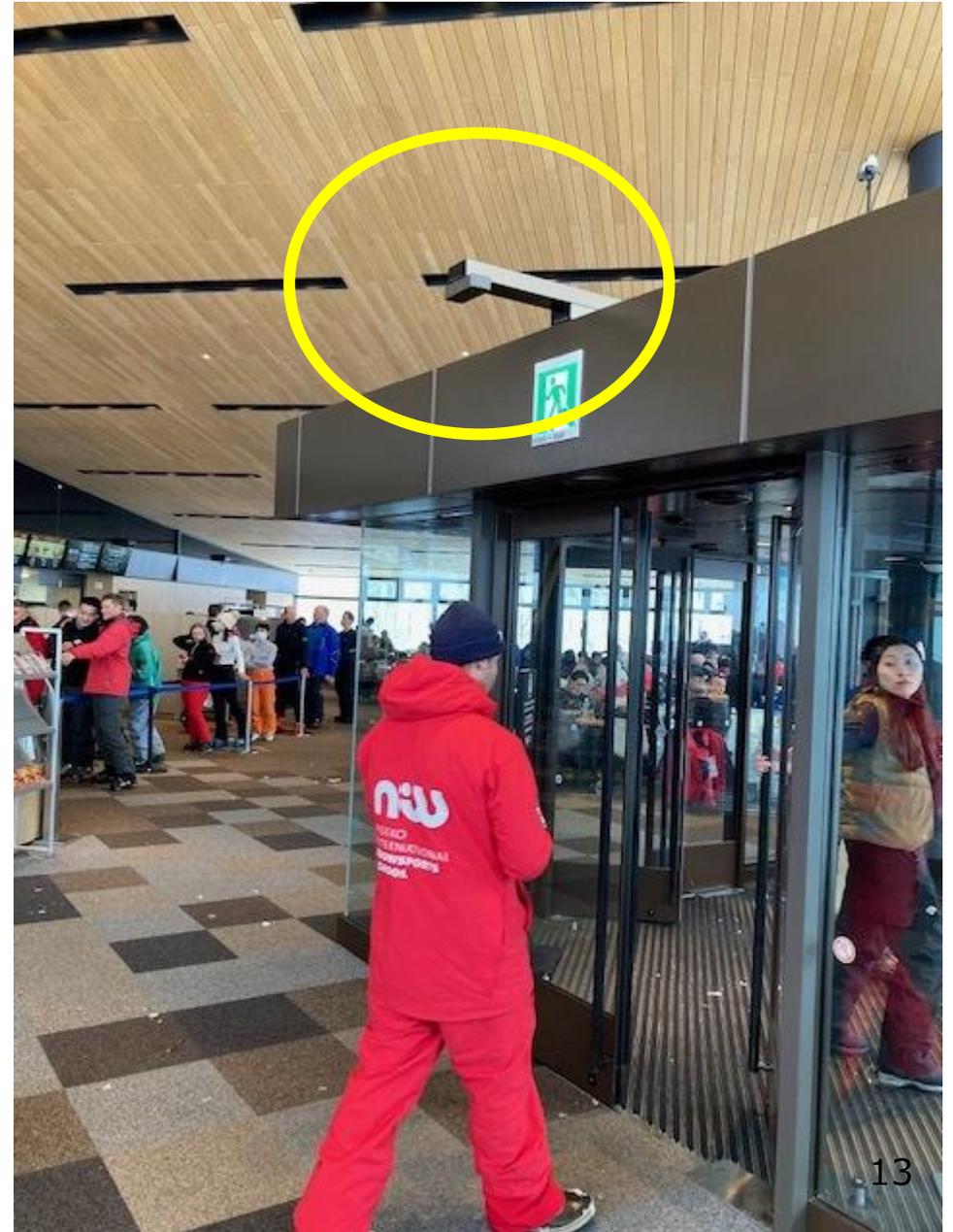


✓一部のレストハウスについては、手動で満空情報を入力

# AIカメラ稼働中

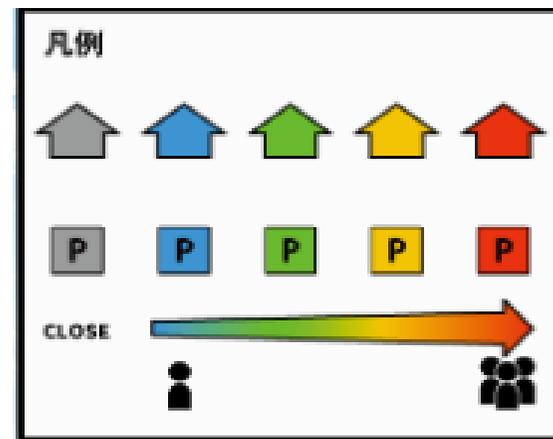


AIカメラ取り付け時



# 駐車場情報

✓ 駐車場の混雑情報は、混雑するエリアを対象に満空情報を提供



✓ 満空情報は、駐車場スタッフによるIoTボタン情報を反映

# 2022-23シーズン実証事業構築システム

- 3つの事業目標を達成するため、来街者視点での2つのシステム、宿泊事業者・地域団体向けの1つのシステムの開発・構築を実施

## 開発・構築した3つのシステム

### リアルタイムトレイルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

観光客変動予報に基づくプロモーション・施策等の実施

### ニセコデジタルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

### 先予約レポート



滞在満足度向上に伴う旅ナカ・旅アトの納税行動の誘発

## 目標 1

観光客変動予報に基づくリコメンドによる冬期における需要の平準化・リソースの最適化

## 目標 2

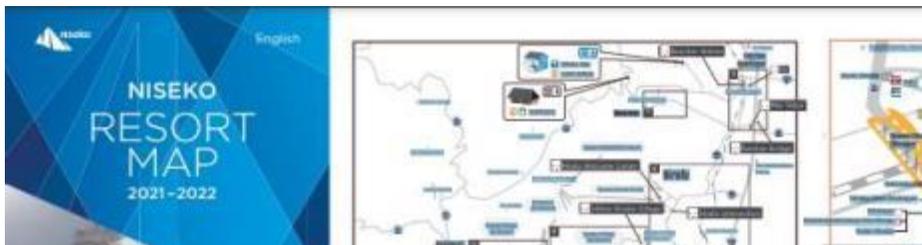
ニセコリゾートエリア全体のリフト運行状況・レストハウス混雑度等の一括表示による、冬期における観光行動の最適化

## 目標 3

旅先納税 (KU-KURU) 利用促進

## ②ニセコデジタルマップ（散逸していた地域情報）

- 観光団体の所管ごとに地域での各種サービス情報が散逸
- サービスによっては紙媒体のみであったり地図情報が存在していなかったり



### リゾートマップ・Wine&Dine（ニセコプロモーションボード）



### 湯めぐりパス（ニセコリゾート観光協会）



Blue Card  
ブルーカード



Basic Card  
ベーシックカード



Red Card  
レッドカード

1シール3枚付  
¥70円(税込)

【赤シール2枚・青シール2枚付】  
2,200円(税込)

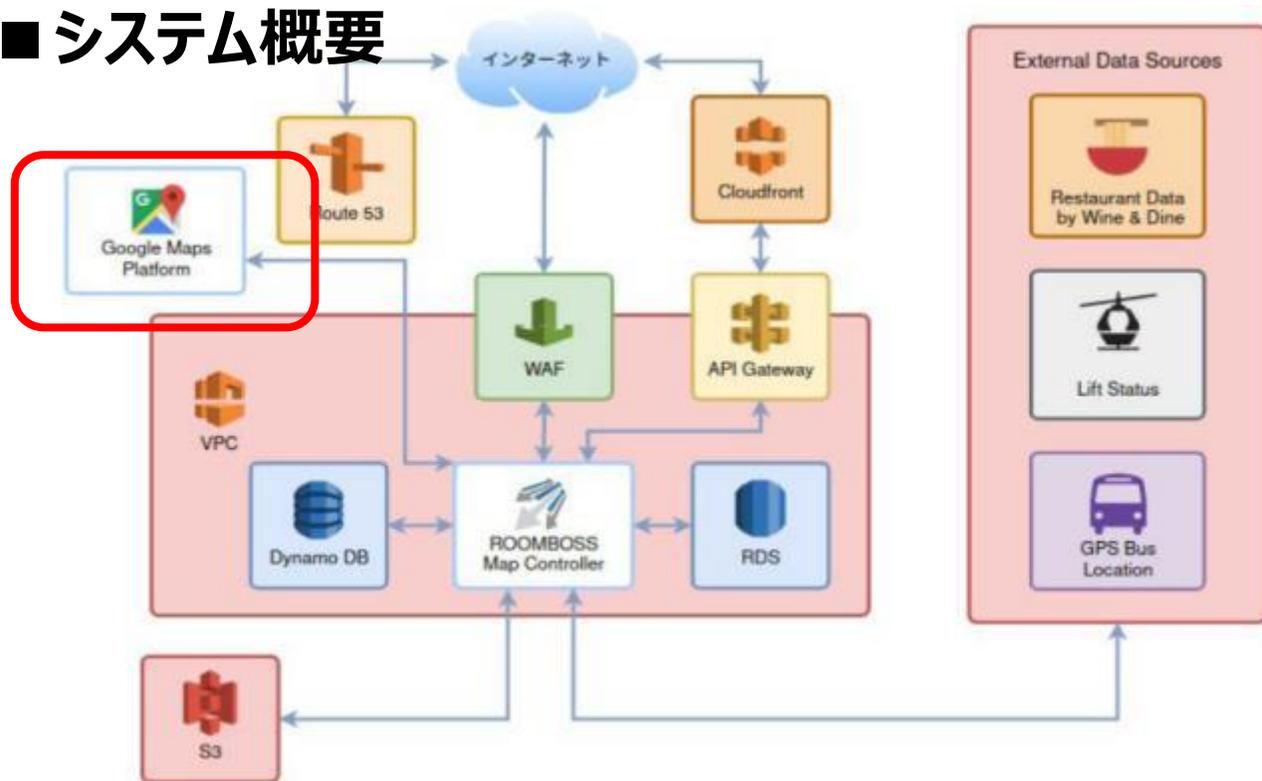
【赤シール3枚付】  
1,470円(税込)

### 旅先納税（倶知安町観光協会）

# ②ニセコデジタルマップ<sup>o</sup>（活用したシステム）

●観光客が普段使う機能をベースに地域情報を掲載すべく『Google Maps Platform』を活用

## ■システム概要



- 飲食店情報**  
(店舗概要・位置・営業情報)
- 温泉施設情報**  
(温泉概要・位置)
- アクティビティ施設情報**
- リフト運行情報**
- バス運行情報**

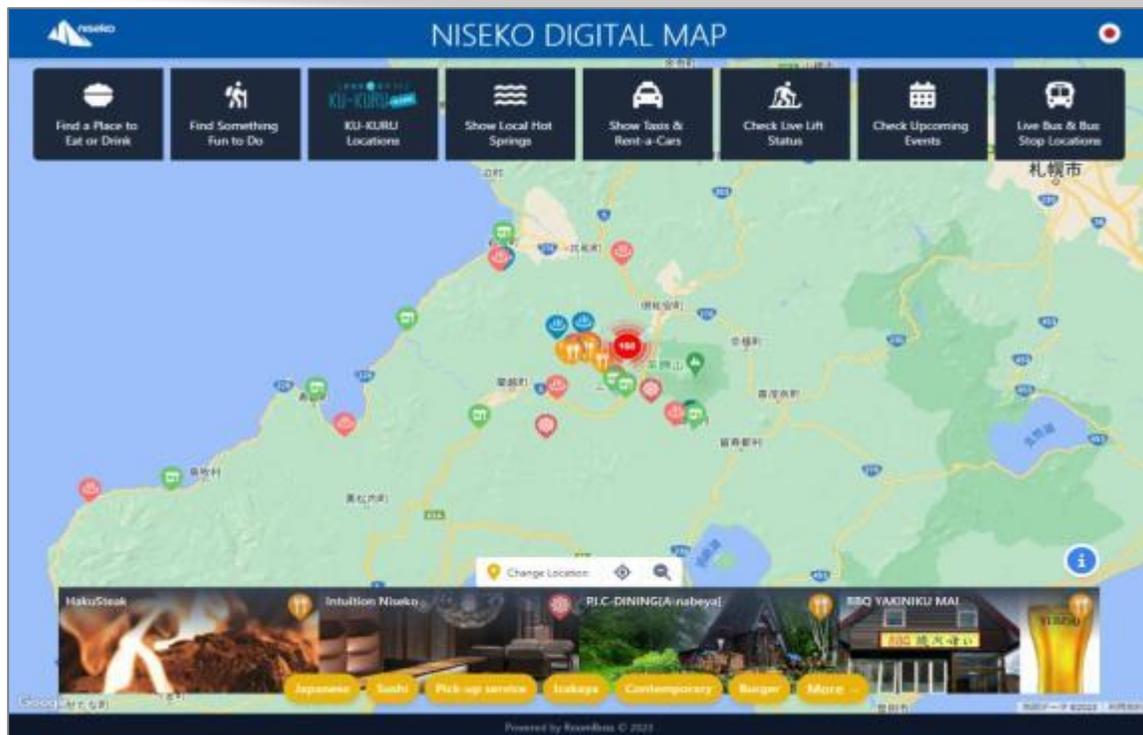
	システム設計内容	担当事業者名
デジタル リゾート マップ	・観光集約マップの開発・構築（街Map）	株式会社RoomBoss
	・WINE&DINEやAIチャットボットなどの主にNPB所有データの整理やアップロード	Epeshiro
	・WINE&DINE座標データ提供	ヤマノコデザイン

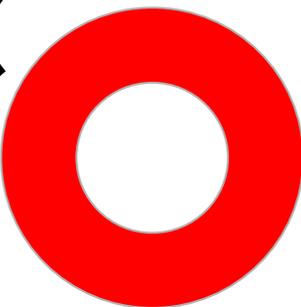
## ②ニセコデジタルマップ（活用したシステム）

- 観光客が普段使う機能をベースに地域情報を掲載すべく『Google Maps Platform』を活用



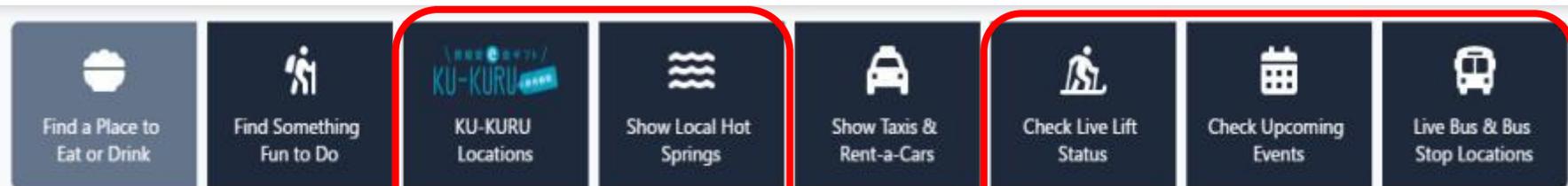
単純な  
デジタル化 



普段からよく  
使うマップで  
表示 

## ②ニセコデジタルマップ（掲載コンテンツ）

●作成元の違いでバラバラに存在する観光情報（観光施設情報、飲食店情報、旅先納税情報）を『Niseko Digital Map』へ集約、さらにリフト運行情報・シャトルバスの運行情報などリアルタイムデータを加え、瞬時に認識できるピクトを用いてわかりやすいマップ構築

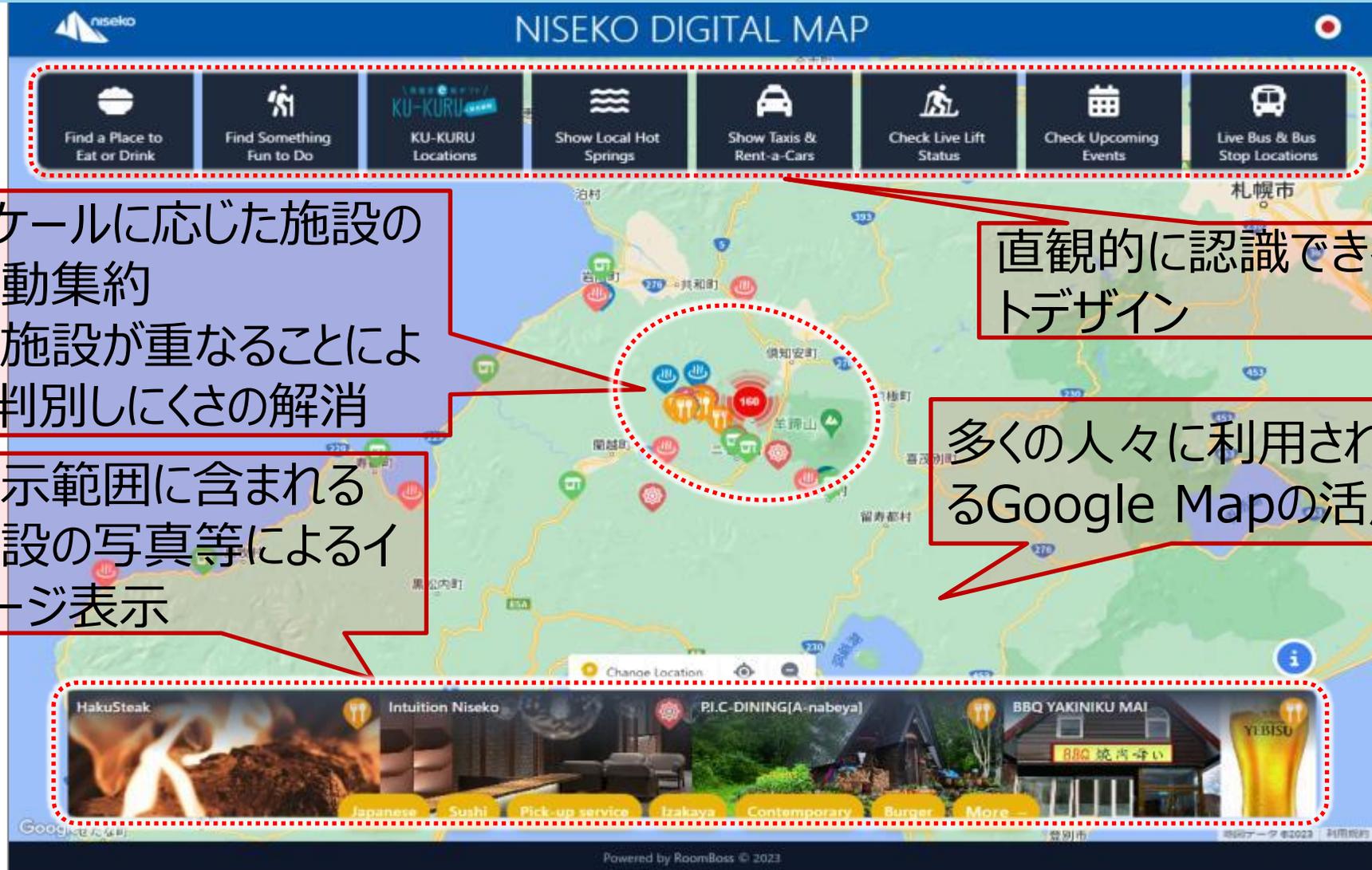


	飲食店 情報	アクティ ビティ情 報	旅先 納税 情報	温泉 情報	タク シー・レ ンタカー	リフト 運行 情報	イベン ト 情報	シャトル バス運 行情報
更新 タイミング	数か月毎 (1か月に1回程 度)	数か月毎 (1か月に1回程 度)	数か月毎 (1か月に1回程 度)	数か月毎 (1か月に1回程 度)	数か月毎 (1か月に1回程 度)	リアルタイム	数か月毎 (1か月に1回程 度)	リアルタイム
	-	-	-	-	-	NISEKO UNITEDにて管 理しているリフト 運行情報ヘリン ク	-	シャトルバスに搭 載したGPSによ る受信した位置 情報をリアルタイ ムで表示
データソース	ニセコプロモ ーションボード加 盟・登録施設	ニセコプロモ ーションボード加 盟・登録施設	旅先納税 KU-KURU登 録店	ニセコプロモ ーションボード・ 各観光協会 等加盟・登録 施設	ニセコプロモ ーションボード・ 各観光協会 等加盟・登録 施設	NISEKO UNITED (スキー場運 営会社による 組織)	ニセコプロモ ーションボード加 盟・登録施設	ニセコプロモ ーションボード加 盟・登録施設

一般提供されているGoogle Mapには掲載されない地域固有情報を掲載

## ②ニセコデジタルマップ（UI/UXデザイン）

- 来訪者のスマートな行動、回遊促進を図るため、直観的に認識、検索ができるUIデザインを適用



スケールに応じた施設の自動集約  
※施設が重なることによる判別しにくさの解消

表示範囲に含まれる施設の写真等によるイメージ表示

直観的に認識できるピクトデザイン

多くの人々に利用されているGoogle Mapの活用

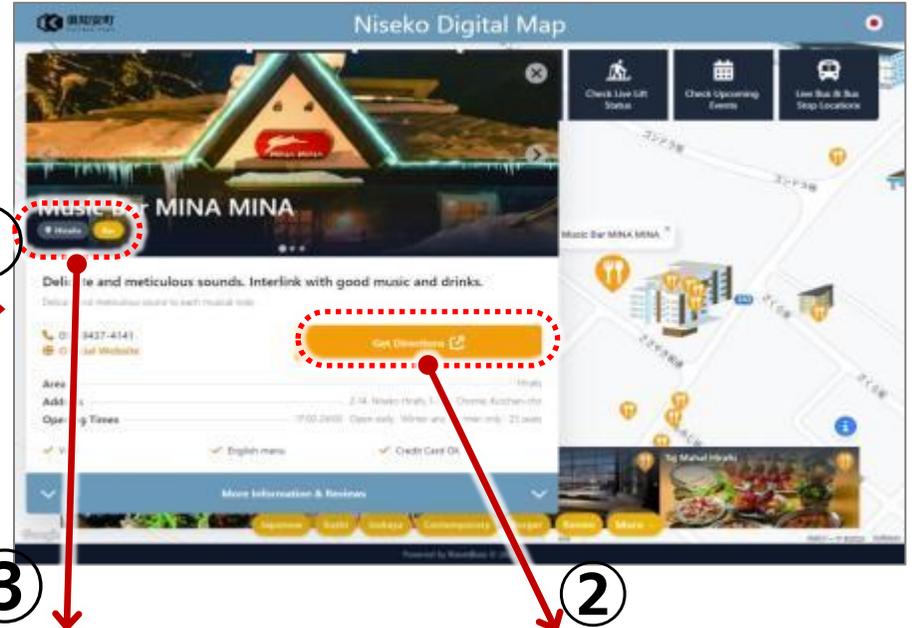
## ②ニセコデジタルマップ（UI/UXデザイン）



細分化したメニューを用意することによるスムーズな施設検索

## ②ニセコデジタルマップ° (UI/UXデザイン)

飲食店を探す / アクティビティを探す / 旅先納税 KU-KURU  
タクシー & レンタカーを探す



- ①アイコン・写真クリックにより、個別施設情報を表示等
- ②Google mapと連動させ、ルート検索機能で施設へのアクセスルート等を表示
- ③各施設の詳細情報（施設HPへリンク）や旅先納税へのリンク

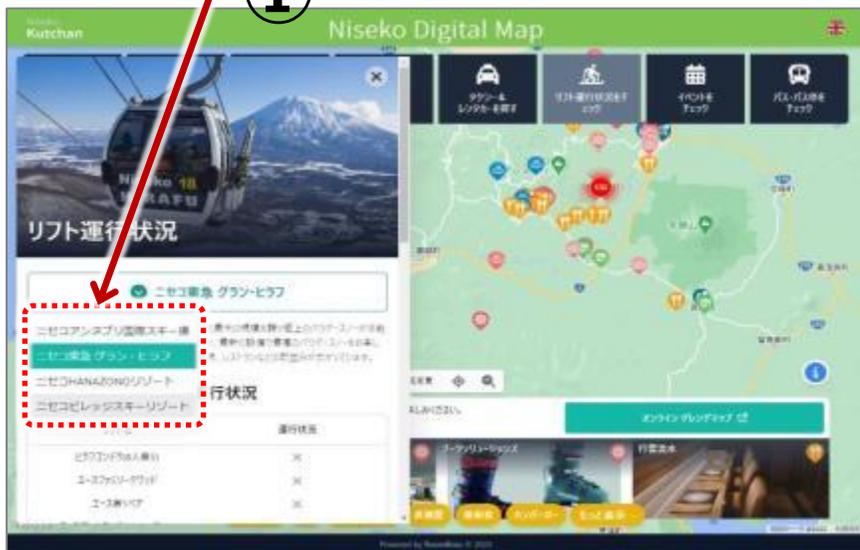
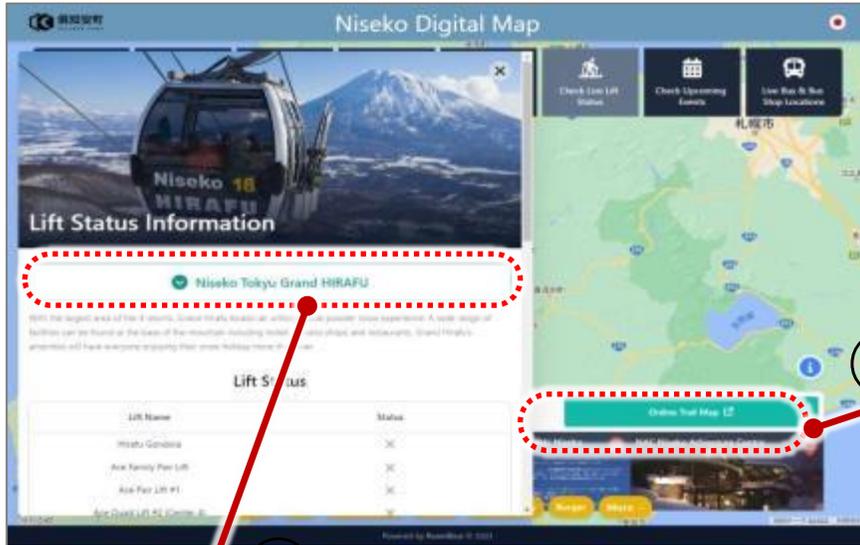


旅先納税へ

ルート紹介へ<sup>22</sup>

## ②ニセコデジタルマップ (UI/UXデザイン)

### リフト運行情報をチェック

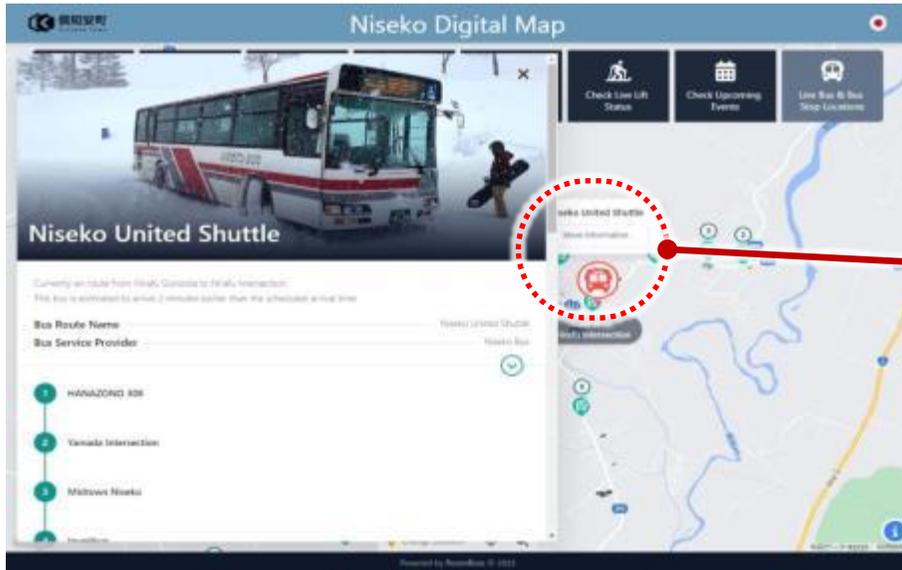


①リフト運行情報を一覧表示。4つのスキー場を個別選択可能でき、各スキー場の気象情報も表示 (リフト運行情報、気象情報 (山頂・山麓))

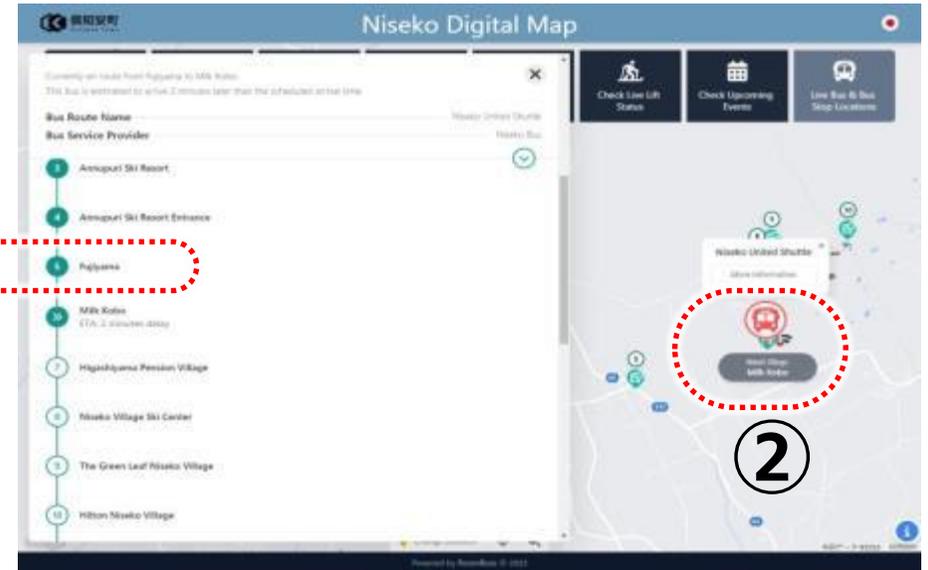
②トレイルマップへリンク

## ②ニセコデジタルマップ° (UI/UXデザイン)

### バス・バス停をチェック



①



②

① シャトルバスの位置をリアルタイムで地図上に表示  
「more information」クリックにより、バス停間のバスの位置、運行の遅延情報を表示

② バスアイコンには、次のバス停を表示

# 2022-23シーズン実証事業構築システム

- 3つの事業目標を達成するため、来街者視点での2つのシステム、宿泊事業者・地域団体向けの1つのシステムの開発・構築を実施

## 開発・構築した3つのシステム

### リアルタイムトレイルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

観光客変動予報に基づくプロモーション・施策等の実施

### ニセコデジタルマップ



情報提供による観光・宿泊客の行動の誘導と滞在満足度の向上

### 先予約レポート



滞在満足度向上に伴う旅ナカ・旅アトの納税行動の誘発

## 目標 1

観光客変動予報に基づくリコメンドによる冬期における需要の平準化・リソースの最適化

## 目標 2

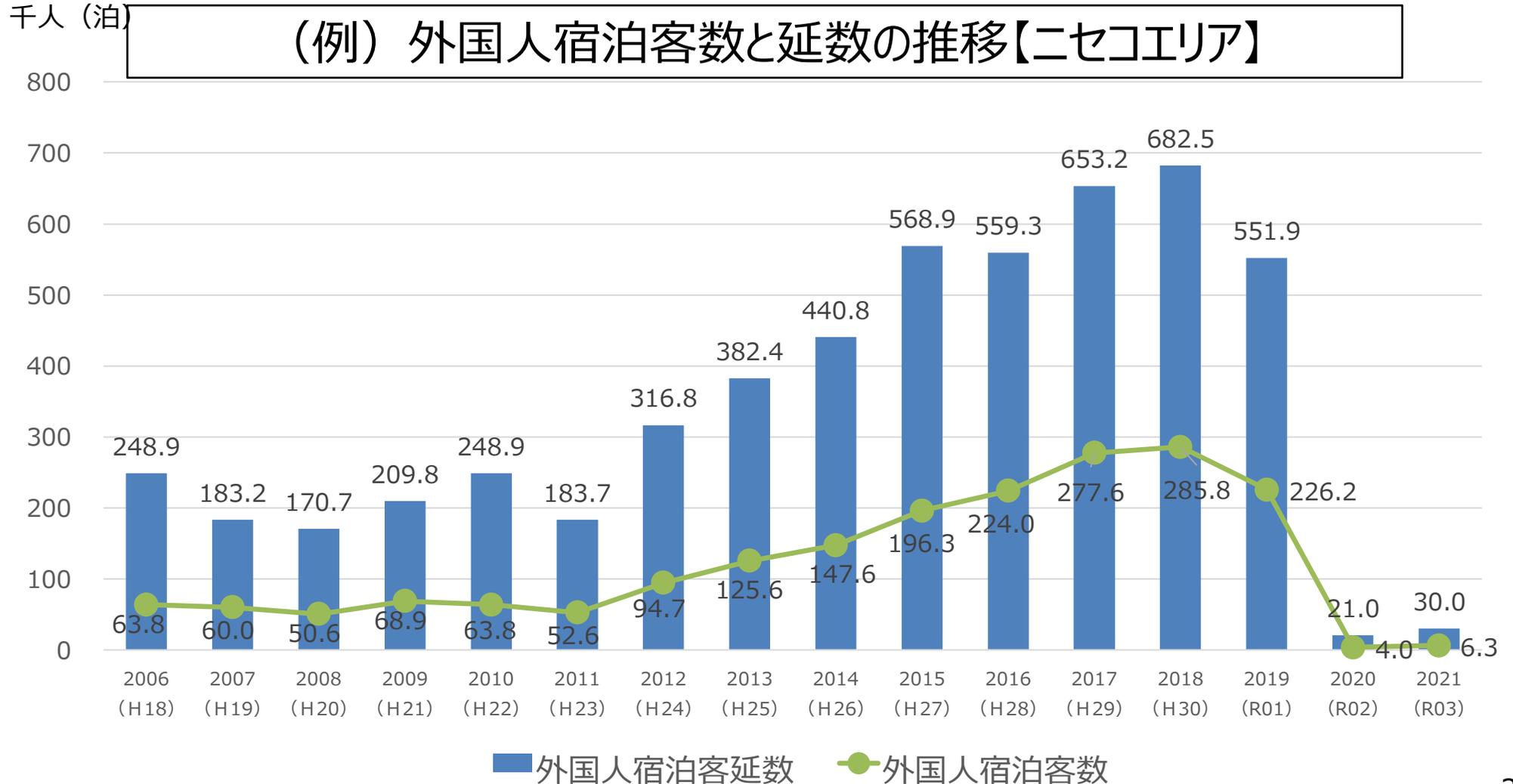
ニセコリゾートエリア全体のリフト運行状況・レストハウス混雑度等の一括表示による、冬期における観光行動の最適化

## 目標 3

旅先納税 (KU-KURU) 利用促進

### ③先予約レポート（データ収集・分析PF導入の経緯）

- かつての観光客データの把握は、行政が半年に1回調査する宿泊・入込統計やNPBの主要施設調査での傾向把握
- 期間が年単位であり即時性に欠けるため、マーケティングには使いにくかった

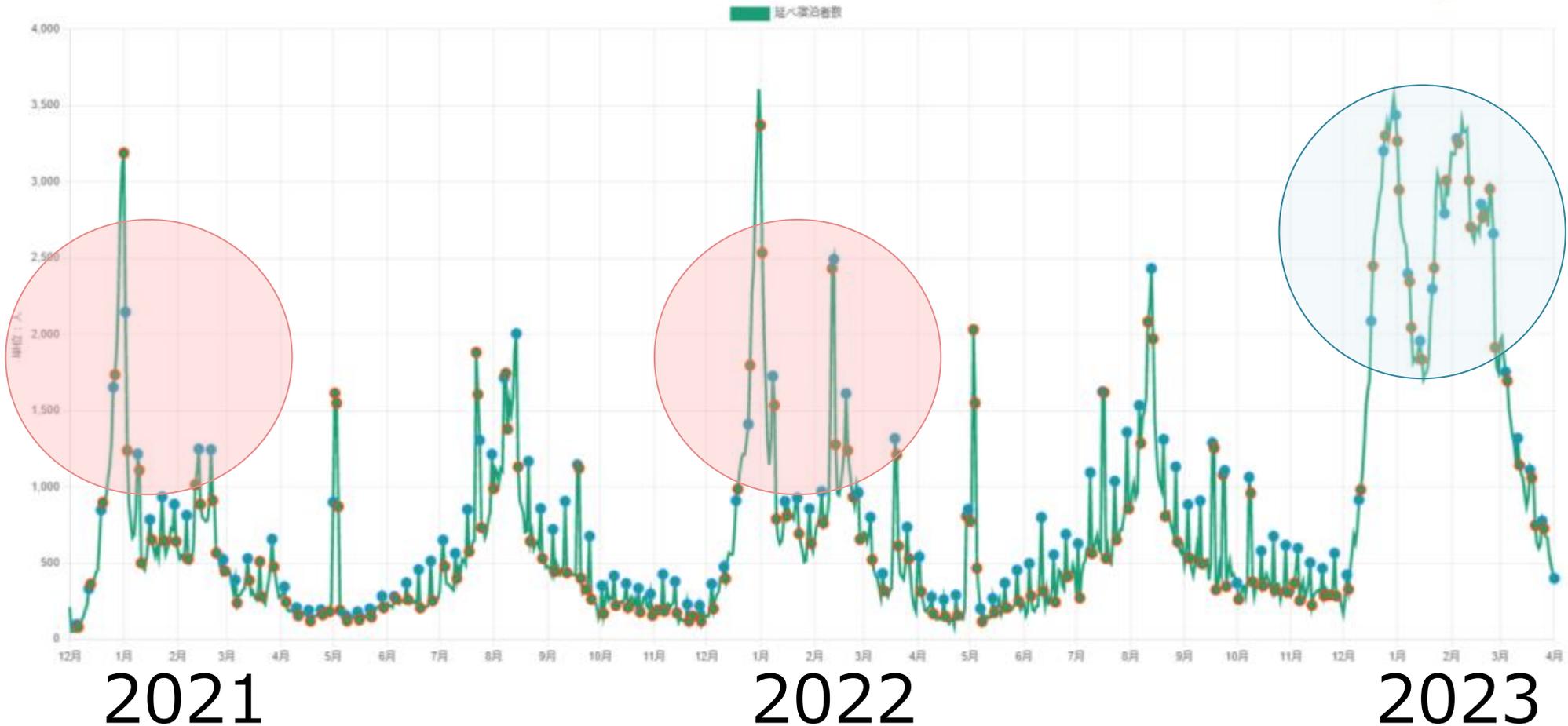


# データ収集・分析プラットフォームの活用

- 2020年12月よりプラットフォーム利用を開始。日ごとの観光客の状況がハッキリと分かる
- コロナ禍で日本人観光客のみのシーズンは暦による繁閑差が顕著で、事業者側はリソースの無駄が大きい
- 2次交通事業の実証時期やアンケート取得の時期の判断に活用。今後はMICEのプランニングにも連動。

宿泊者数

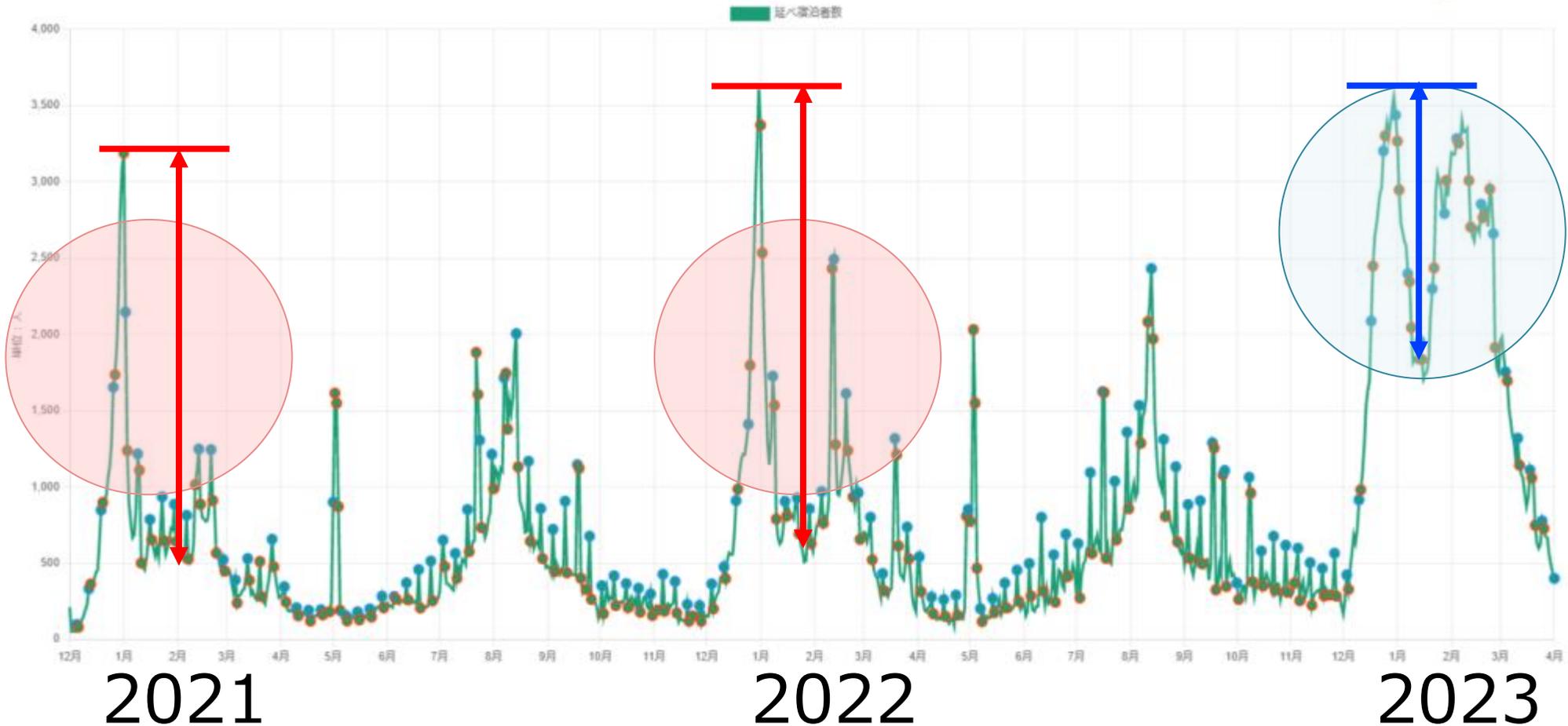
約7,600ピローデータ (カバー率40%)



# データ収集・分析プラットフォームの活用

- 2020年12月よりプラットフォーム利用を開始。日ごとの観光客の状況がハッキリと分かる
- コロナ禍で日本人観光客のみのシーズンは暦による繁閑差が顕著で、事業者側はリソースの無駄が大きい
- 2次交通事業の実証時期やアンケート取得の時期の判断に活用。今後はMICEのプランニングにも連動。

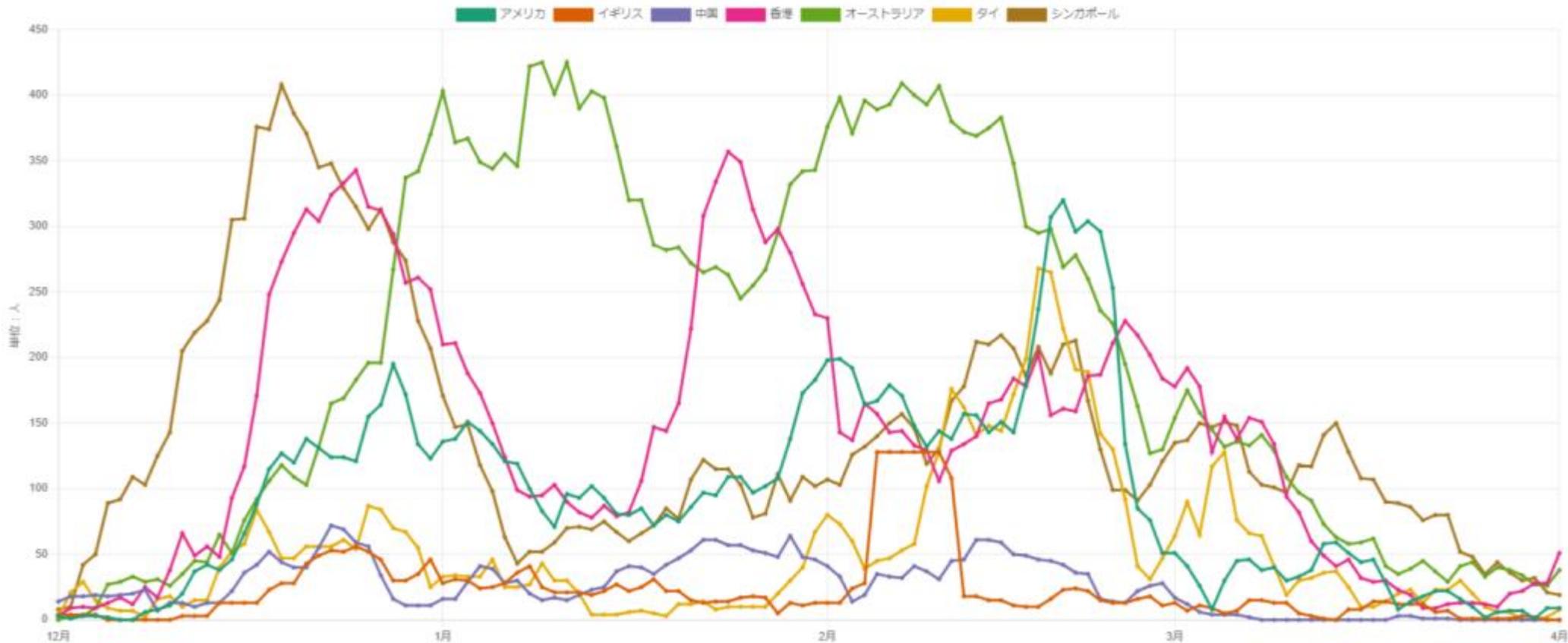
宿泊者数 約7,600ピローデータ (カバー率40%)



# データ収集・分析プラットフォームの活用

- DMOや事業者が知りたい傾向の一つが国別の宿泊傾向
- シンガポールからの来訪が一番早く次いで香港。オーストラリアはクリスマスあたりから増える
- 2022-23シーズンはアメリカからの来訪が増えている

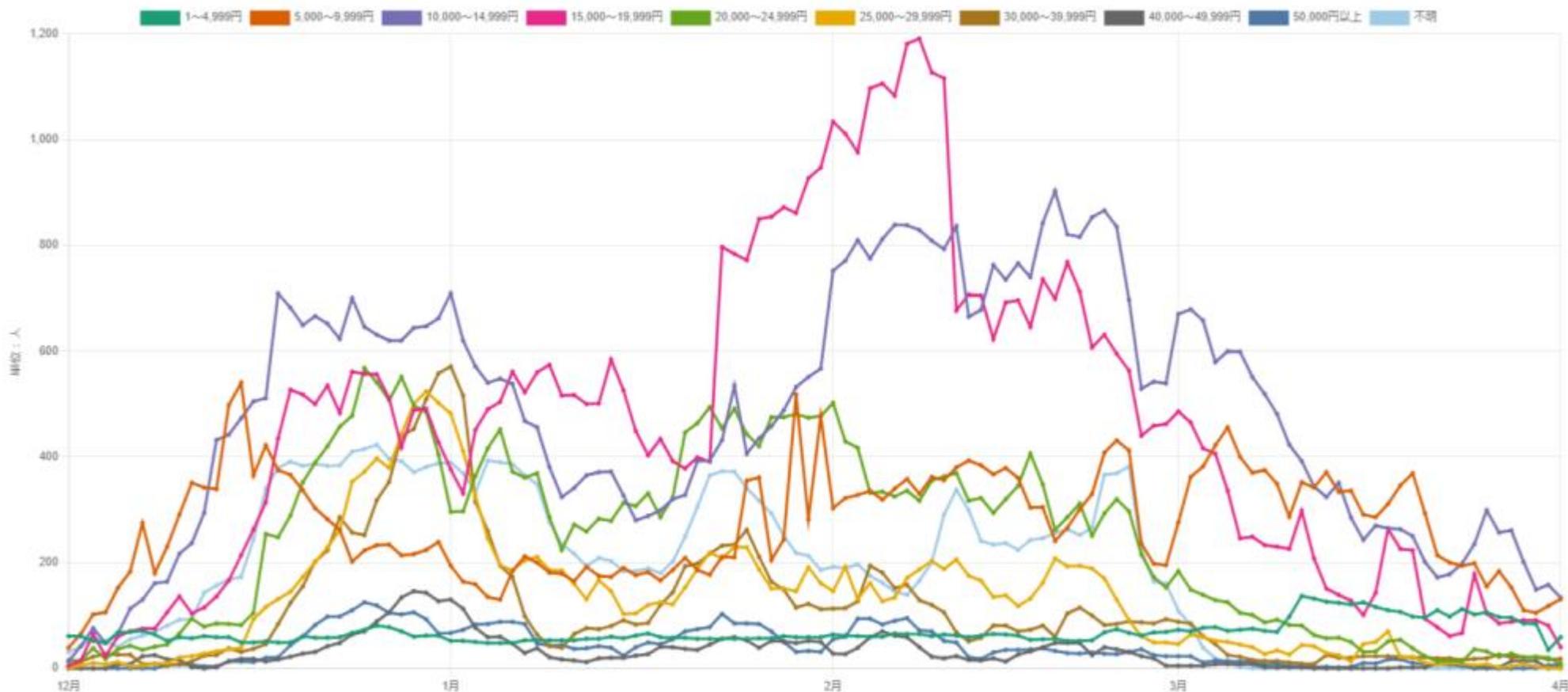
延べ宿泊者数\_居住国別



# データ収集・分析プラットフォームの活用

- DMOや事業者が知りたい傾向の一つが宿泊価格帯の傾向
- 価格が高い時期は年末年始
- 1月中旬は一旦価格が落ち着く

延べ宿泊者数\_金額層別



# 具体の活用状況（地域からの要望と新規開発へ）

- コロナ禍の数値はハズレ値なので。活用についてまだまだ手探りな面もある
- DMO等において、本システムの有用性を認識。導入後に先予約データの閲覧という新規開発要望が出た

## システムについての地域内議論

直近のみでなく先の情報欲しい



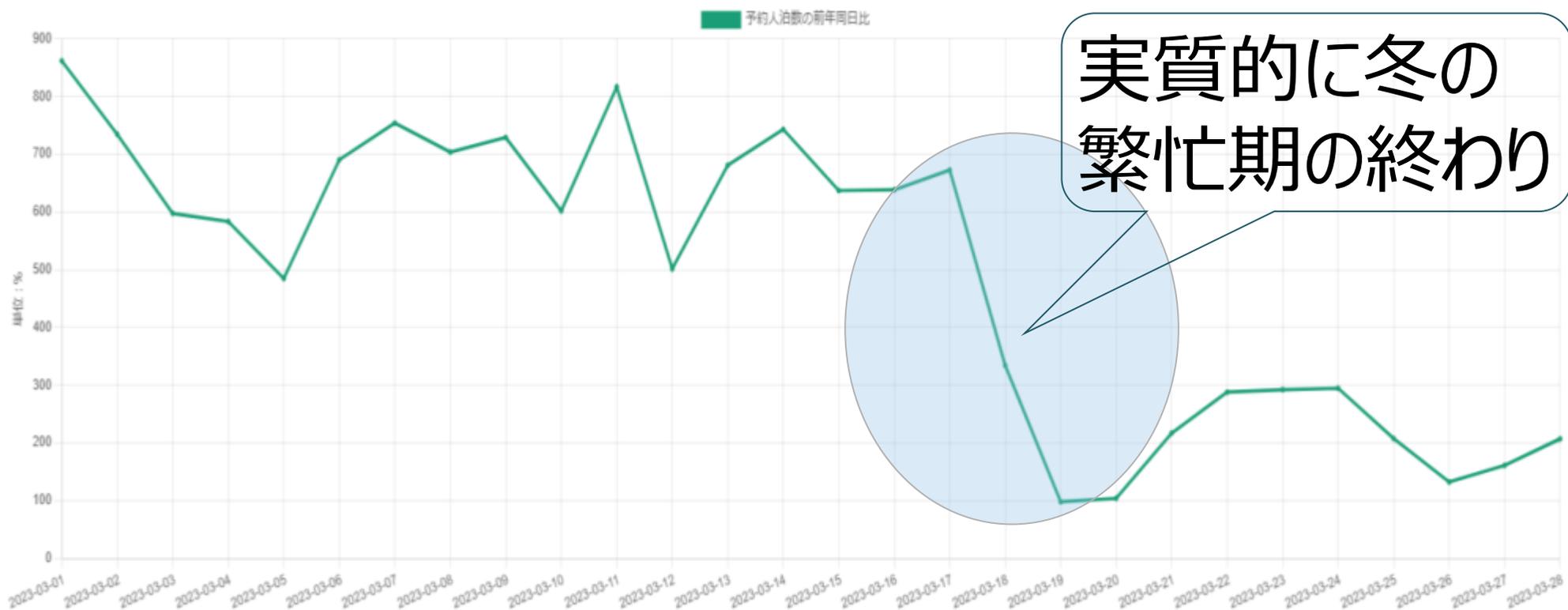
飲食店やアクティビティ事業者  
のためになるデータ活用を



実証事業を活用した  
データ収集・分析PFのニセコ仕様への改良へ

# 先予約レポートの導入

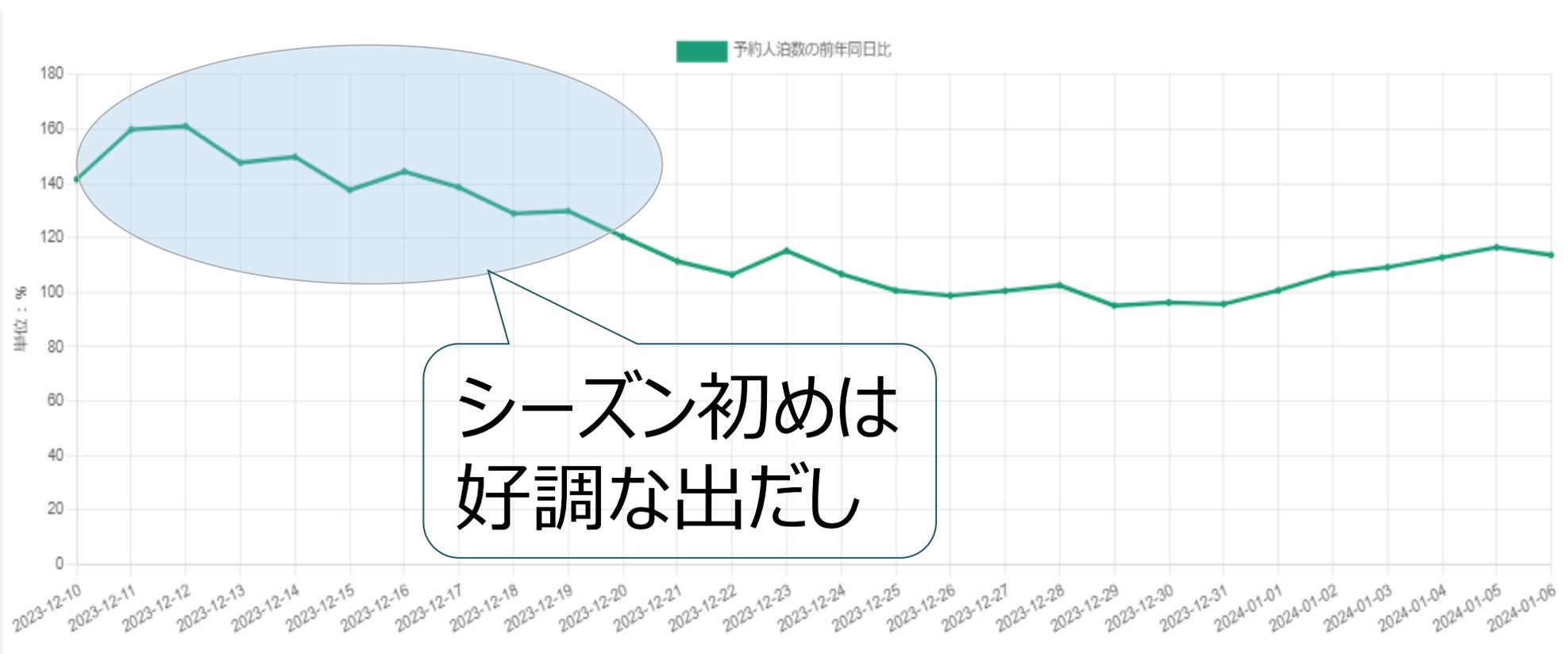
- 当初のデータ収集分析PFの仕様だとデータ提供施設 = データ活用可能施設のため、活用できるのが宿泊施設になりがちな傾向だったが飲食店が先予約の傾向を把握できると、シフトや食材調達の上で非常にメリットがある
- DMOによる要望やRoomBoss社による強力なサポートもあり、DMOの会員ならば誰でも先予約の傾向を見ることができる二セコ仕様の先予約レポートが導入されている



2023.3.1時点の先予約レポート

# 先予約レポートの導入

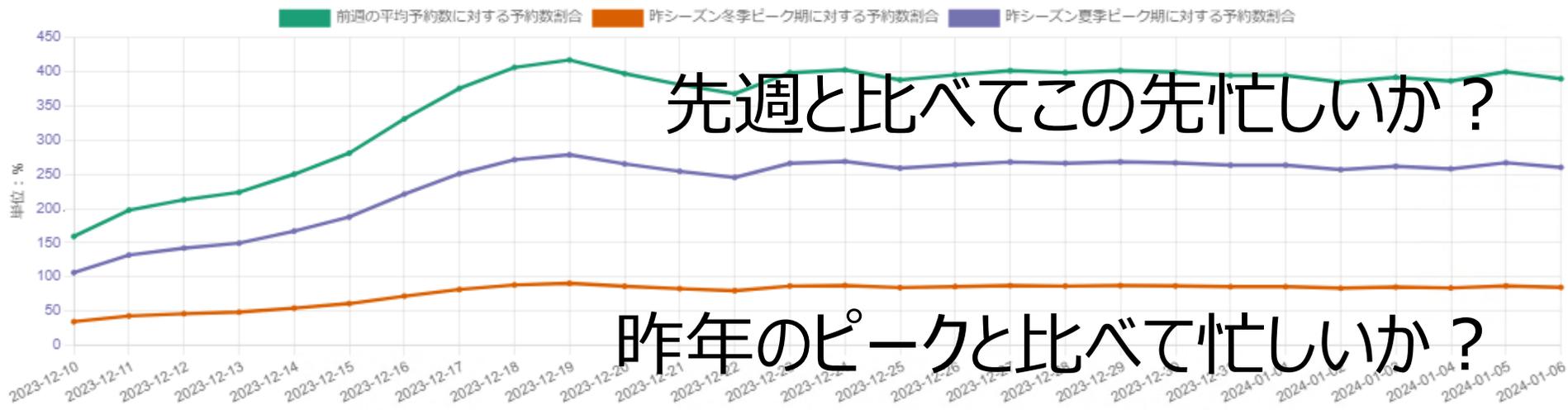
- 当初のデータ収集分析PFの仕様だとデータ提供施設 = データ活用可能施設のため、活用できるのが宿泊施設になりがちな傾向だったが飲食店が先予約の傾向を把握できると、シフトや食材調達の上で非常にメリットがある
- DMOによる要望やRoomBoss社による強力なサポートもあり、DMOの会員ならば誰でも先予約の傾向を見ることができる二セコ仕様の先予約レポートが導入されている



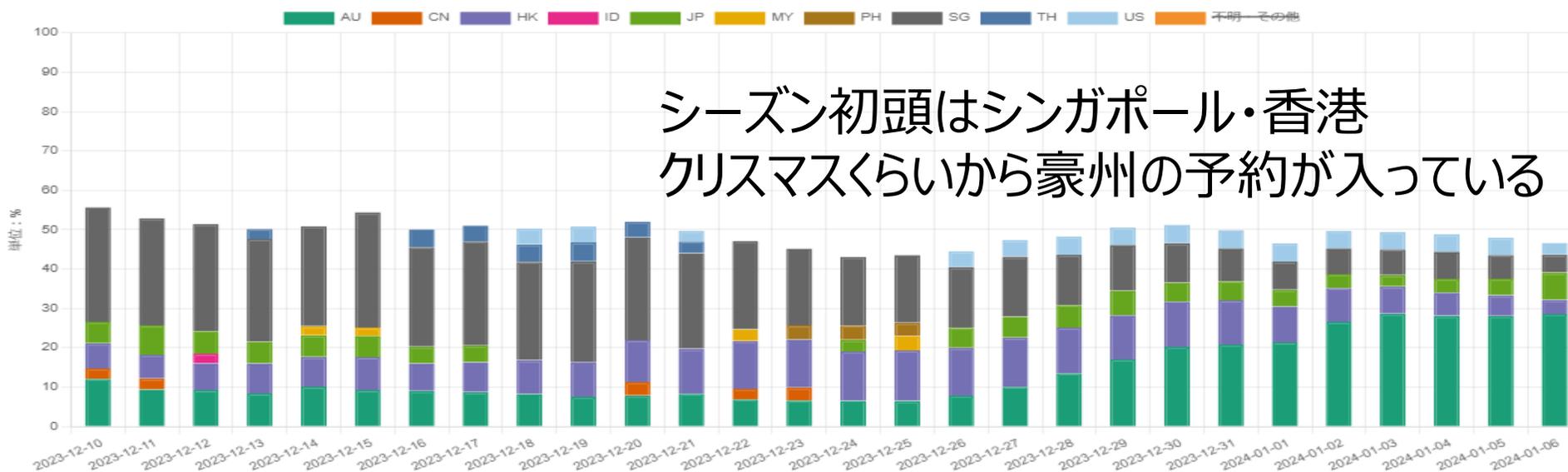
2023.12.10時点の先予約レポート 33

# 先予約レポートの導入

前週及び昨シーズン冬季・夏季ピーク時に対する現在の予約数割合 ?



国別予約数割合 ?



# 事業の成果

## 実証内容に対する成果

本事業期間における事業目標として、以下のようにKGI・KPIを設定した。

### ①観光客変動予報に基づくリコメンドによる冬期における需要の平準化

区分	目標項目	目標値	達成状況
KGI	冬期における宿泊施設のプチ繁閑差の解消	対前年同期間比 減	2021年度シーズン 20% 2022年度シーズン 43%
	冬期休業店舗数の抑制（飲食店等）	対前年同期間比 減	※統計調査は、現時点では未調査であり、計測不能
KPI	事業期間内の繁閑の平準化（冬季の閑散/繁忙）	現状20% → 40% (宿泊データより算定)	43% 最小宿泊者数/最大宿泊者数（冬期レギュラーシーズン）

達成

達成

### ②ニセコリゾートエリア全体のリフト運行状況・レストハウス混雑度等の一括表示による冬期の観光行動の最適化

区分	目標項目	目標値	達成状況
KGI	リピーターの確保	リピート意向 50%	※実証期間が十分ではなく、取組の普及には至っておらず、現時点での計測は実施しない。このため、利用者視点での街MAP、トレイルMAPの利用の評価についてアンケート調査を実施した。
KPI	冬期におけるリゾート体験満足度の向上	現状(未計測)→実証後(60%)	

### ③旅先納税（KU-KURU）の利用促進

区分	目標項目	目標値	達成状況
KGI	KU-KURUを経由したふるさと納税額の増加	対前年同期間比 5%増	553%増
KPI	KU-KURU公式ウェブサイトへのアクセス数	対前年同期間比 10%増 (サイト利用者数で観測)	1132%増 21年：9,402PV 22年：106,472PV

達成

達成

# 今年度の取組

- ・バスロケ情報の充実、他事業成果とのAPI連携
- ・イベント情報の充実
- ・デジタルマップを観光案内施設に適用
- ・店舗情報のスムーズな更新
- ・事業者への周知

# 今後に向けて

- ・グリーンシーズンの案内情報強化（平準化に向けて）
- ・事業者の意識変容の促進
- ・観光客によるサービス利用とデータ取得の好循環形成
- ・観光の地域理解促進へのDXの活用

