



Next Tourism Summit 2023

Talk Session 02

観光DXで実現されるこれからの観光



株式会社リクルート

じゃらんリサーチセンター センター長

沢登 次彦氏

じゃらんリサーチセンター長 研究冊子「とーりまかし」編集長

1993年4月株式会社リクルート入社。教育機関広報事業部を経て、2003年4月に国内旅行事業部へ。関東近郊観光地のエリアプロデューサーとして地域活性に携わる。

2007年4月より現職。観光庁を始め中央省庁や地方自治体の各種審議会委員を務め、講演・研修等を行う。

- ・観光庁「観光DX推進のあり方検討会」委員
- ・観光庁「アフターコロナ時代における地域活性化と観光産業に関する検討会」委員
- ・観光庁「第2のふるさとづくりプロジェクト」委員
- ・三重県観光局「高付加価値インバウンド誘致促進に向けたWG」委員など

とーりまかし

vol. 04

2023.03.08

心を動かす、
日本を元気にする
観光・レジャーの
プロデューサー
応援情報誌

とーりまかし

vol. 07

2023.03.08

心を動かす、
日本を元気にする
観光・レジャーの
プロデューサー
応援情報誌

顧客と向き合えば地域が変わる

気仙沼流CRM 実践塾

Customer Relationship Management
実践塾 (CRM実践塾)

「日本人旅行市場は2017年から
拡大続く」

日本人旅行 最新トピックス

「フィンランドのサウナツーリズム」

注目!フィンランドの サウナツーリズム

「サービス・マーケティング」

サービスの人財要件

「From Local」

世界に広がる「から」のこと 「観光」の役割



RECRUIT

特集
今こそ取り組むべき地域のDX

観光マーケティングを
デジタルで加速せよ!



RECRUIT

「体験・アソシエーション」に関する
旅行市場の最新動向を、他
都道府県観光局から現場を学ぶ。唯一無二の
「ご当地体験」を作ろう

観光産業のデジタル化は、
観光客の「旅行体験」の進化に伴い
旅行業界のデジタル化が
加速。地域別・商品別
ターゲット別にみる
旅行市場復帰への「壁」

「観光」
観光客の行動パターンを
詳しく解説
「観光」のデジタル化は、
観光客の「旅行体験」
の進化に伴い、目的地に
対する関心が高まる

「観光」
観光客の行動パターンを
詳しく解説
「観光」のデジタル化は、
観光客の「旅行体験」
の進化に伴い、目的地に
対する関心が高まる

「観光」
観光客の行動パターンを
詳しく解説
「観光」のデジタル化は、
観光客の「旅行体験」
の進化に伴い、目的地に
対する関心が高まる

東北芸術工科大学客員教授
コミュニティデザイナー

陳内 裕樹氏

大手旅行会社にて市場開発、オンライン販売、コンテンツ開発業務を経験後、外資系IT企業に移る。

内閣府クールジャパンプロデューサーとして、中央省庁、地方公共団体、教育機関、デジタル変革支援を通じた地方創生とデジタル田園都市国家構想の推進を支援。

その他、早稲田大学：招聘研究員、日本薬科大学 特別招聘教授、他、北海道から沖縄まで30自治体のアドバイザーを務める。前観光庁アドバイザーリーボードメンバー。

観光 まちづくり

特集 コロナ禍の観光情報発信



公益社団法人 日本観光振興協会
JAPAN TRAVEL AND TOURISM ASSOCIATION

今こそ求められる 観光デジタル変革

コロナ禍で進む圧倒的なデジタルシフト

コロナ禍により、テレワークやオンラインミーティングなど、デジタルツールを活用した働き方や生活様式が広まり、一気に普及してきました。そうした中で、これからの観光情報発信はどう変わっていくべきか。政府の有識者委員等で観光立国・地方創生を担当し、多くの自治体のデジタル戦略に携わっている陳内裕樹氏にお話を伺いました。



早稲田大学招聘研究員
観光庁アドバイザー・ポードメンメンバー
陳内裕樹

じんない・ひろき
大手旅行会社で地域コンテンツ開発の責任者等
を歴任した後、外資系IT企業にて観光立国・地
方創生を担当。他にも内閣府、経産省、スポ
ーツ庁等の有識者会議メンバー、栃木県・浜松
市・伊勢市をはじめとした多くの地方公共団
体のフェロー（デジタル戦略）等を務める。

デジタルが考え方のベースになる

「コロナ禍でこれから地域の観光戦略はどう変わっていくと思われませんか。大きくみて2つの変化があると思っています。」

1つは、旅行者の圧倒的なデジタルシフトです。数か月にわたる外出自粛期間中、自宅でテレワークをしたり、オンライン会議をしたりと、デジタルに慣れた人が地球規模で増えてきました。これは世界中の調査を見ても明らかです。

これまで日本の観光施策といえば、イベントや商談会でのBoBの情報発信や紙媒体による情報発信が主でした。これは観光先進国では日本だけの傾向といえ、その旧来型の方法に頼るのみの手法に疑問符がつくようになると思います。

2019年に発行された「アフターデジタル オフラインのない時代に生き残る」(藤井保文・尾原啓著、日経BP社)では、今までは「オフラインを軸にしてオンラインを活用する」というアプローチだったのが、これからは「オンラインが考え方のベースになる」と提言しています。

新型コロナウイルス感染症の蔓延は、この本の内容の通り、すべてのものや人がオンラインによりつながることにより、地球上のリアルはデジタルの上に成り立つという流れを決定づけたと思います。

しかし、デジタル中心の社会になって、旅というリアルな体験の価値が損なわれるわけはありません。おいしいものを食べる、人と直に触れ合うというリアルな体験の価値はむしろ高まっていくと思います。リアルな「旅ナカ」の価値

を高めて、地域のためにお金を使ってくれる人を増やすためにも、「旅マエ」の着地による情報発信と「旅アト」の旅行者による情報発信をデジタルで推進し、「旅ナカ」の受入環境整備をデジタルでもてなすことが重要です。デジタルファーストの観光戦略への理解があるかないかで、旅行者には選ばれる。勝ち組。と、残念ながら、昔は良かったと言われる地域に分かれてくると思います。

もう1つは、デモグラフィックからサイコグラフィックへの移行です。デモグラフィックとは、顧客データ分析の切り口の一つで、性別、年齢、居住エリア、

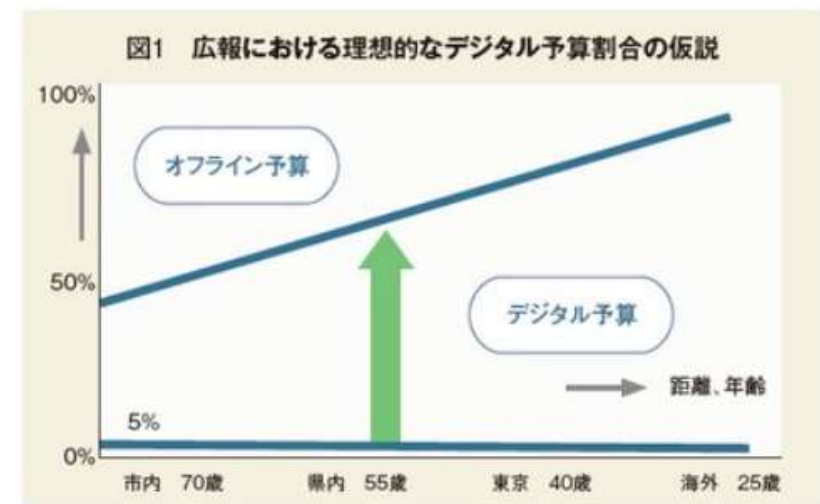
人間の心をどう捉えて 情報発信に活かすか

もう1つは、デモグラフィックからサイコグラフィックへの移行です。デモグラフィックとは、顧客データ分析の切り口の一つで、性別、年齢、居住エリア、

なことを検索しているかといった心理学的な特性、つまりサイコグラフィックによるデジタルマーケティング手法に変わっていきます。人間の揺れ動く心をどう捉えていくか。情報発信の方法を生活者の動向に対応させていかないと、旅行者に地域やサービスが選ばれることはできません。と思います。

誰に何をどういう手法で届けるかを 分解して考える

情報発信とよく一括りにされていますが、「誰に」「何を」「どういう手法で」



発信するかを分解して考えなければいけません。これを分解せずに行っている地域や観光事業者が散見されます。コロナ禍の観光情報発信をこの3つに分けて考えていきます。

まず「誰に」についてです。今後の観光客の戻り方は、近隣のお客さま、東京・大阪などの大都市のお客さま、インバウンド客という順になると大まかにみられています。そうであれば、今は県内や隣県、近くの都市部のお客さまにいか

ることが以前に、安心安全であるということが語られなくとも、観光客からは「この地域は大丈夫なんだろうか」と思われま



動画クリエイター
インフルエンサー

大迫 瑞季氏

TikTokやInstagramなどのSNSを中心に、デートや週末のお出かけに役立つ情報やアイデアを発信する動画クリエイター、インフルエンサー。

福岡の旅館『御花』の動画は、日経トレンディ2021年のヒットランキング第1位

「#TikTok売れ」の事例として掲載。これまで「TOYOTA」や「三菱電機」などともタイアップを行う。本年度実証事業「地域主体による観光客の下呂市周遊促進と拡大戦略実証プロジェクト」での乗換案内スマートシティモード(下呂温泉モード)のSNSプロモーション実施。

「下呂温泉モード」を活用した行動の促進や下呂温泉の楽しみ方の提案、また新規利用者獲得のための周知を行う。

20:38

おおさこ

@mizukiosako

110 フォロー中 | 165.7K フォロワー | 3.1M いいね

を送信

デートや週末のお出かけに
役立つ情報やアイデアを投稿しています
元準ミスオブミス
インスタYouTubeツイッターもきてね

Q&A

旅行 代官山/恵比寿 下北沢 渋谷/表参道

トップ

- コーヒー屋のふりをしたBAR @恵比寿 4.3M
- 買うまでタイトルが秘密の本屋 @池袋 2.1M
- 金福岡県 最高の朝ごはん 1.6M
- 恵比寿 限定いちごパンケーキ
- 浅草 食べ歩きグルメ3選
- Googleレンズで猫博士 @猫カフェ

20:36

下呂温泉 検索

下呂温泉

下呂温泉っていう

下呂市

おおさこ · 2022-12-22

この冬の旅行に絶対行ってほしい 花火も温泉もグルメも大充実な下呂温泉... もっと見る

プロモーション

♪ What I Want for Christmas - @Tripov

13.0K 71 2299 717

すてきなコメントを書く...

なにで探す？

これからの観光

地域側の視点

だれが変わる？

スマホ観光
(レコメンド)

旅行者側の視点

なにからはじめる？

これからのテクノロジー

観光事業者側の視点

なにで探す？

だれが変わる？

なにからはじめる？

これからの観光

スマホ観光 (レコメンド)

これからのテクノロジー

地域側の視点

旅行者側の視点

観光事業者側の視点