

観光DXの推進について

令和5年9月26日

観光庁 参事官（産業競争力強化）付

課長補佐 森田祐輝

観光分野におけるDX推進

- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。

旅行者の利便性向上 周遊促進

○ ウェブサイトやOTA等による情報発信の徹底とシームレスに宿泊、交通、体験等に係る予約・決済が可能な地域サイト構築による利便性向上・消費拡大



(出典:京都観光Navi)

○ その時・その場所・その人に応じたレコメンドの提供による周遊促進・消費拡大

観光産業の生産性向上

○ 顧客予約管理システム (PMS) の導入徹底による情報管理の高度化、経営資源の適正な配分



(出典:旅館陣屋)

○ PMSやOTA等で扱うデータの仕様統一化による連携の促進

○ 地域単位での予約情報や販売価格等の共有(API等によるデータ連携) によるレベニューマネジメントの実施、収益向上

観光地経営の高度化

○ デジタル化・DXに係る方針を盛り込んだ観光地経営の戦略策定

○ 旅行者の移動・宿泊・購買データ等を用いたマーケティング (CRM) による再来訪促進、消費拡大



(出典:気仙沼クルーカードアプリ)

○ DMP (データマネジメントプラットフォーム) の活用による誘客促進、消費拡大



観光デジタル人材の育成・活用

○ 観光地域づくりを牽引する人材に必要な知識・技能の修得に向けた産学連携の抜本強化によるリカレント教育の推進

○ 観光地域づくり法人 (DMO) 等を中心とした地域における観光デジタル人材の育成・活用支援 (外部の専門家派遣に加え、プロパー人材の新規採用を含めた支援策の強化等)



事業者間・地域間のデータ連携の強化により、広域で収益を最大化

⇒ 地域活性化・持続可能な経済社会を実現



観光 DX 推進のあり方に関する検討会

観光産業が抱える生産性に関する課題や、観光地における近年の旅行形態や消費者ニーズの変化等への対応の遅れといった課題など、観光産業・観光地が抱える課題をDXの推進により解決を図るため、中長期的方策、将来ビジョン、ロードマップ等について検討を実施。

＜委員＞ ※五十音順 敬称略

- | | |
|--------|--------------------------------|
| 井口 智裕 | (一社) 雪国観光圏代表 理事 |
| 沢登 次彦 | じゃらんリサーチセンター センター長 |
| 平林 知高 | EYストラテジー・アンド・コンサルティング(株) パートナー |
| 村山 慶輔 | (株)やまところ 代表取締役 |
| 森川 博之 | 東京大学大学院 工学系研究科 教授 |
| 矢ヶ崎 紀子 | 東京女子大学 現代教養学部国際社会学科 教授 |

※ 庁内関係課や関係省庁等がオブザーバーとして参加。

- DXの推進を通じて、観光地として、①旅行者の利便性向上・周遊促進、②観光産業の生産性向上、③観光地経営の高度化により、稼げる地域の実現につながる先進モデルを構築するべく、以下の要件に合った実証事業に取り組む。

事業イメージ

旅行者の利便性向上・周遊促進

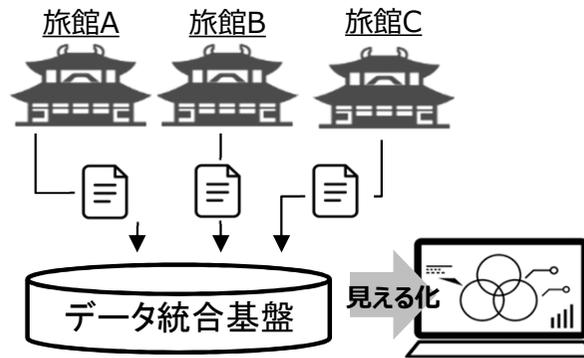
○その時・その場所・その人に応じたレコメンドを実現するために、周辺の情報発信や旅行者にメリットのある予約・決済、交通、チケット、マップ等の機能と組み合わせた観光アプリ等の導入を推進する。



旅行者の現在地に応じたお勧め情報の提供

観光産業の生産性向上

○予約・在庫管理等で蓄積されたデータを分析・活用し、経営資源の見える化と業務効率化を行うことで、より顧客に対して付加価値の高いサービスを提供する取組を推進する。



宿泊事業者におけるデータ連携のイメージ

観光地経営の高度化

○DXに関する地域の戦略策定に加えて、CRMやDMP等の導入を推進し、蓄積したデータを活用して、実施した観光施策の効果検証等や更なる打ち手の検討を行う取組を推進する。

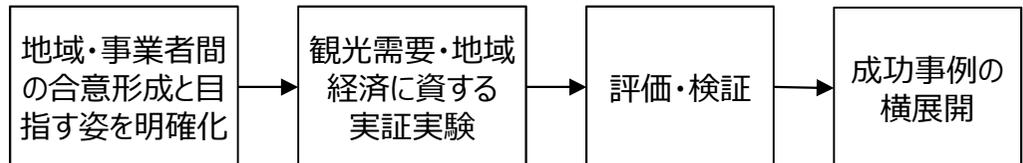


DXに関する地域の戦略策定やCRMやDMPの活用
出典：しまなみジャパン、東北観光推進機構

対象

- 地方公共団体・DMO、地域の観光事業者、先進技術を保有するベンチャー・大学・企業等からなるコンソーシアム・団体

事業の流れ



DX事業 R5年度 採択一覧 (7件)

	応募団体名	応募事業名	地域
1	Yamagata Open Travel Consortium	データ標準化と広域連携による販売システムの実証	山形県天童市、米沢市、尾花沢市
2	福井県観光DX推進マーケティングデータコンソーシアム	観光実態把握とマーケティングモデルケース造成事業	福井県
3	箱根温泉DX 推進コンソーシアム	快適な周遊、旅を満喫する箱根温泉まるごとDX 事業	神奈川県足柄下郡箱根町
4	海の京都観光DX推進協議会	海の京都データ交換所プロジェクト	京都府福知山市、舞鶴市、綾部市、宮津市、京丹後市、伊根町及び与謝野町
5	しまなみ海道DXコンソーシアム	レンタサイクルを基軸としたしまなみ海道活性化事業	広島県尾道市、愛媛県今治市
6	隠岐OTA推進共同事業体	隠岐4島の予約DX・CRM統合による経済循環プロジェクト	島根県隠岐郡
7	日本観光振興デジタルプラットフォーム推進コンソーシアム	「日本観光振興デジタルプラットフォーム」構築事業	-

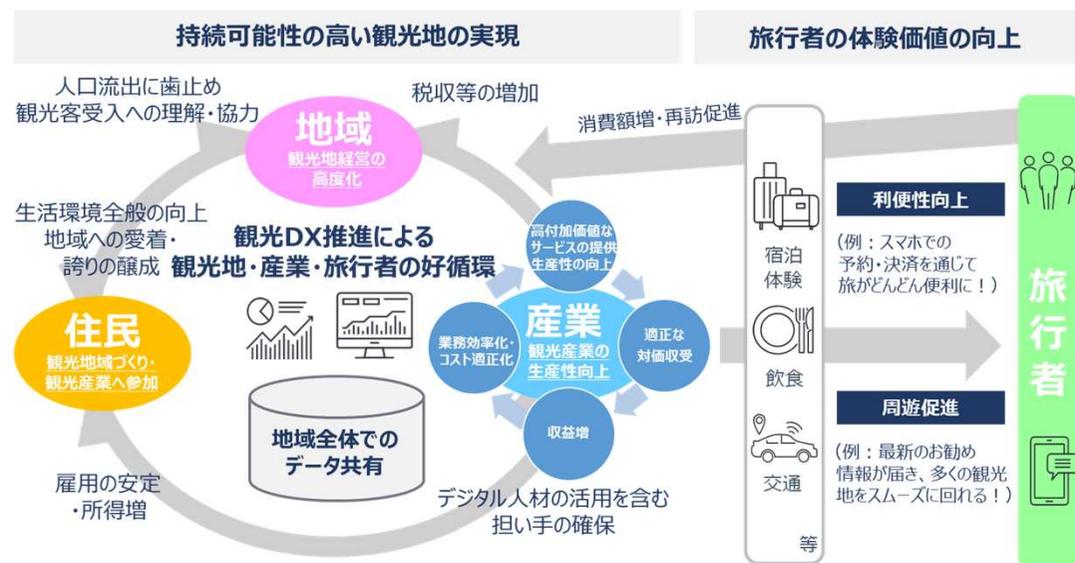
事業目的・背景・課題

- 観光地や観光産業は、収益・生産性向上等に向けて多岐に渡る課題を抱えているが、観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図ることは、地域の稼ぐ力を強化し、持続可能性の高い観光地の創出につながる。
- 「観光DX推進のあり方に関する検討会」で示された解決の方向性に基づき、旅行者の利便性向上・周遊促進、観光産業の生産性向上、観光地経営の高度化、観光デジタル人材の育成・活用等に一体的に取り組み、旅行者の体験価値を抜本的に向上させる先進的な観光地を創出する。

事業内容

- 先進的な観光地の創出（モデル実証事業）
旅行者の利便性向上・周遊促進、観光産業の生産性向上、観光地経営の高度化、観光デジタル人材の育成・活用等に一体的に取り組む先進的な観光地を創出する。
事業計画の策定やデジタルツールの導入・データの蓄積・活用の磨き上げを図るために、実証地域への伴走支援を行うほか、モデル実証事業を通じて得られたノウハウを成果報告会やウェブサイトを通じて展開を図る。

事業イメージ



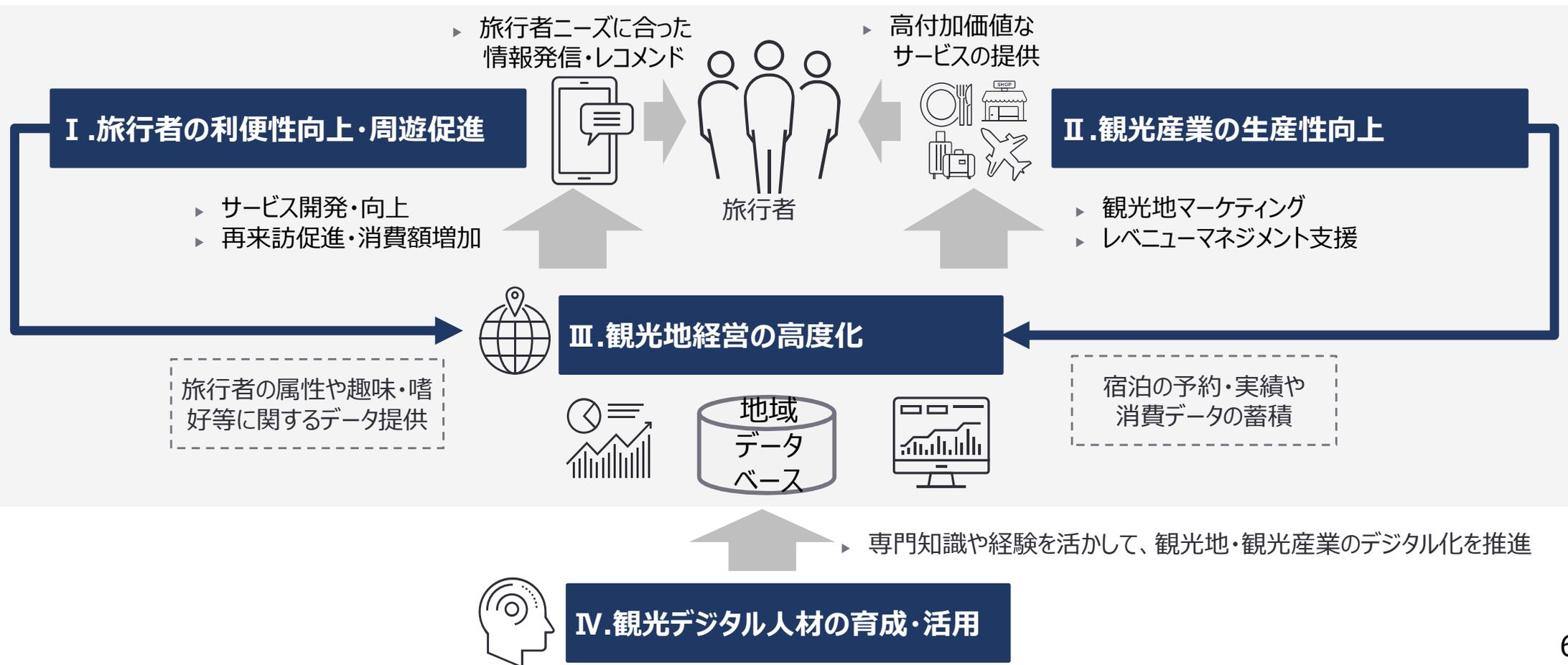
観光DXを通じた先進的な観光地の創出

事業スキーム

- ・ 事業形態：直轄事業、請負先：民間事業者（コンソーシアム）、事業期間：令和3年度～

観光分野におけるDX推進の意義

- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。
- 観光地・観光産業においては、連携により効果の最大化を図る領域と、地域の特性や地域内の事業者の状況に合わせて個別に創意工夫する領域とを見極めつつ推進することが重要。

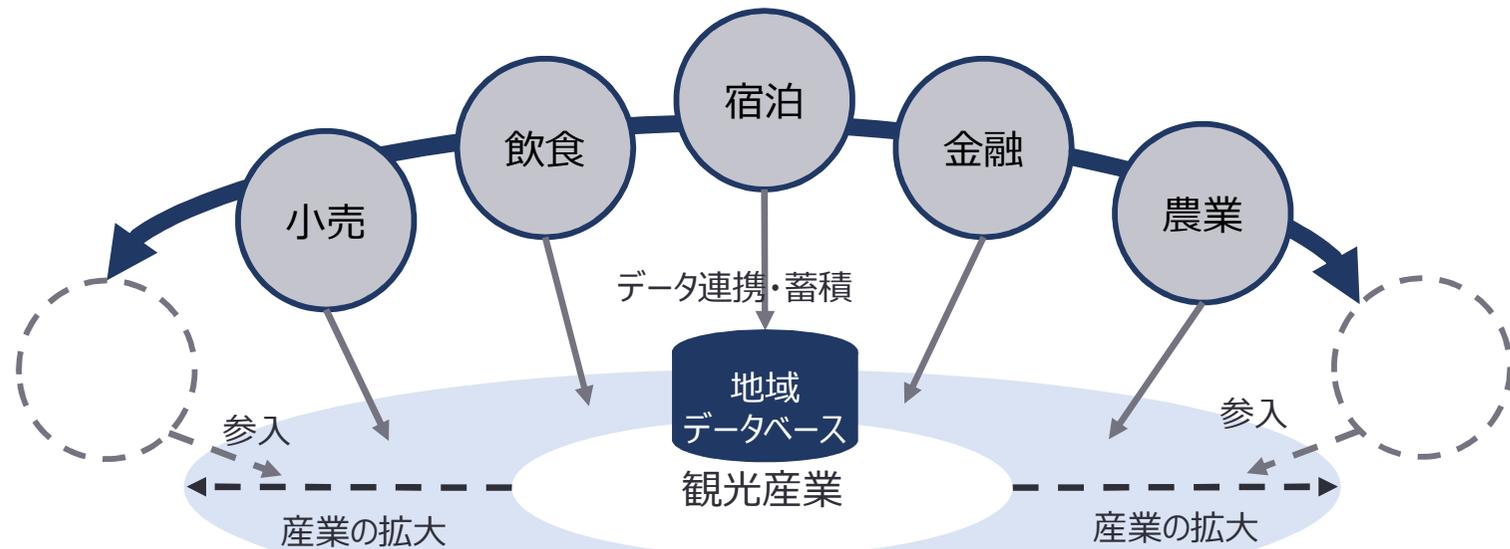


新たな産業の参入に向けた観光地のデータ活用

- 観光DXを契機に、地域に他の産業を含めたデータが集積されることで、地域インフラとしてのデータベースが実現し、事業者間・地域間でのデータ連携、外部からの投資等によるイノベーションにより、地域活性化・持続可能な経済社会を実現することが重要。

- ▶ すそ野の広い観光産業に、新たな産業が参入することで、観光産業を中心とした重要な地域インフラとなる可能性を持つ
- ▶ 観光地が持つデータのオープン化を通じて、産業・企業・スタートアップ等の新規参入を促すイノベーションの中心になる可能性を持つ

観光DXで
推進される
地域のデー
タベース



ユースケース①

地域(DMO等)によるデータ戦略により、
域内事業者の供給増を促進

- ▶ 地域(DMO等)が地域内の宿泊人数を3年後に1.5倍に引き上げを計画
- ▶ それに加え、域内事業者との合意形成により、域内の農産品の調達率を1.3倍引き上げを模索
- ▶ 農業関連事業者も、DMOと一体となり、域内調達率1.3倍の引き上げを見込み、生産能力も1.3~1.5倍に引き上げを調整

ユースケース②

市場規模の把握等により、
異業種や外部からの投資を誘発

- ▶ 地域内の市場の状況が可視化されることから、観光による地域の市場の拡大を把握(例：過去3年で2倍の成長)
- ▶ 地域の取組に賛同し、新たな事業機会を模索した新規参入事業者にとって、市場規模がある程度可視化され、旅行者の流入状況がわかれば、投資しやすい環境に

新たな産業
の参入イ
メージ

ご清聴ありがとうございました