

基本方針及び取組内容について

基本理念に基づいた基本方針及び取組内容を検討するにあたって、

- ①第1回委員会における山田座長の講話内容
 - ②委員の皆様からのヒアリング内容
 - ③令和元年度に実施した「呉市観光振興計画策定に係る基礎調査業務」のWEB調査分析結果
- 上記①～③に共通するキーワードを抽出すると、以下のとおりとなりました。

【キーワード抽出結果】

内容	抽出数			
	全体	①講話	②ヒアリング	③Web調査
(1) 観光推進体制	130	26	104	0
①官民が一体となった観光推進体制	81	26	55	0
②観光推進体制内の役割分担	16	0	16	0
③戦略、ターゲットの明確化	24	0	24	0
④支援体制・制度の拡充	9	0	9	0
(2) マーケティング	70	10	17	43
①顧客データベースの構築	36	1	15	20
②顧客情報に基づくプロモーション	14	2	2	10
③顧客ニーズに基づく商品・サービス開発	20	7	0	13
(3) プロモーション	123	3	75	45
①一元的な情報発信	53	2	39	12
②ニーズに基づいたプロモーション	49	1	19	29
③観光パンフレットの整理	11	0	7	4
④観光統計データの整備	10	0	10	0
(4) 観光事業者の経営基盤強化	4	2	2	0
①人材の確保・育成	4	2	2	0
(5) 観光への意識	52	9	43	0
①観光客と市民のふれあい	19	0	19	0
②呉市の魅力の認識と誇りの醸成	19	6	13	0
③起業等、様々な挑戦の促進	14	3	11	0
(6) 呉にしかない価値をもった観光施策	138	2	124	12
①旧海軍、大和、海上自衛隊を活かした観光施策	37	0	35	2
②瀬戸内海の自然、多島美を活かした観光施策	21	0	19	2
③歴史、文化遺産を活かした観光施策	9	0	9	0
④グルメを活かした観光施策	29	1	28	0
⑤アニメ、映画コンテンツを活かした観光施策	5	0	5	0
⑥スポーツを活かした観光施策	11	1	10	0
⑦インバウンドの推進	8	0	8	0
⑧その他	18	0	10	8
(7) 観光産業	34	14	20	0
①観光と関連性がある産業の強化	34	14	20	0
(8) 受入環境面	99	0	94	5
①観光案内機能の拡充	12	0	10	2
②キャッシュレス決済の推進やWi-Fiの設置	2	0	2	0
③プロフェッショナル観光ガイドの育成	4	0	3	1
④その他	81	0	79	2
a. 施設	13	0	13	0
b. 交通	26	0	24	2
c. 宿泊	9	0	9	0
d. 駐車場、トイレ等	13	0	13	0
e. 空き家、空き店舗	9	0	9	0
f. 移住	6	0	6	0
g. 公共空間	2	0	2	0
h. イベント	3	0	3	0
(9) 広域連携の推進	4	0	2	2
①近隣市町との連携による観光ルート創出と観光客誘致	4	0	2	2

キーワード抽出結果を更にまとめることにより、次のとおり「呉市観光振興計画」における「基本方針・取組内容」（案）を事務局で作成しました。

【基本方針・取組内容】(案)

I 革新と成長を続ける「観光都市」を実現させるための体制整備

抽出結果(1)～(4)

1 自立と継続を目指した観光推進体制の構築

- ・「観光で稼げる地域づくり」、「地域経済の好循環」を具現化するための、官民が一体となった観光推進体制の構築
- ・各団体における役割と責任の明確化
- ・人材の確保、育成

2 マーケティングのDX化

- ・顧客データベースの構築
- ・観光統計データの収集・分析

3 マーケティングによる戦略策定

- ・顧客ニーズを把握するための調査
- ・調査等に基づく戦略策定
- ・プロモーションの工夫による誘客や販売促進

4 観光情報プラットフォームの構築

- ・観光情報の一元化による効果的な情報発信
- ・モデルコース等、ニーズに基づいた情報発信

※DX(デジタルトランスフォーメーション)とは
企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。
(経済産業省 ガイドラインによる定義)

II 「観光都市」に生まれ変わる意識醸成

抽出結果(5)

1 観光に関する市民意識の醸成を図るためのセミナー、講座等の開催

- ・市民一人ひとりが自らの地域を観光地として捉え、その魅力について認識し、誇りをもち観光客へ伝えられるような市民意識の醸成
- ・観光を産業として捉え、様々な挑戦が生まれる機運の醸成

2 郷土愛を育む学習機会の充実

- ・自然や歴史、産業などの地域の教育資源を活用した、次世代を担う子供達の学習の充実

III マーケットインの考え方に基づく呉ならではの価値の創出

抽出結果(6)、(7)

1 地域の強みを活かした観光プロダクトの開発

- ・歴史や文化、食などを活用した地域性のある新たな観光関連サービスの開発と提供

2 産業間の連携による地域経済循環の向上

- ・観光関連事業者と地域産業が連携した付加価値の高い商品・サービスの開発

IV 観光客目線に立った環境整備

抽出結果(8)

1 受入環境の整備

- ・観光案内機能の拡充
- ・キャッシュレス決済の推進や通信環境の充実
- ・プロフェッショナル観光ガイドの育成
- ・二次交通等の整備の検討

V 広域連携による魅力づくり

抽出結果(9)

1 広域連携の推進

- ・広域観光ルートによる呉市への誘客