

観光DXの考え方の整理

2022年10月28日
牧野 友衛



「観光DX」とは？

観光産業における消費機会の拡大や消費単価の向上を目指した DXとは

観光庁では、これまで、訪日観光における消費機会の拡大が期待できる潜在的コンテンツや新たな観光コンテンツの開拓・育成を実施し、その一環で、デジタル技術を活用した観光コンテンツを取り扱ってきたところ、近年、デジタル市場は拡大の一途を辿っており、様々な分野でデジタル技術の導入や DXが進んでいる中で、観光コンテンツとしての付加価値の飛躍的な向上については課題が残っています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う海外への旅行制限及びオンライン観光の普及により、リアルな観光への期待が増大する中、観光における新たな体験価値の提供がこれまで以上に求められています。このような社会的背景からも、観光需要の回復を見据えたデジタル技術の観光への活用は急務と言えます。

そこで、デジタル技術の利用や ICTの導入により単に作業の省力化を図ったり、情報・体験を単にデジタル化したりするのではなく、**近い将来訪れる Society5.0時代に向け、観光における体験価値を向上させるために、技術と観光資源との掛け合いによる相乗効果を生み出し、DX推進による新たな地域観光モデルを構築することにより、これまでにない観光コンテンツ及びエリアマネジメントの創出・実現**を目指します。

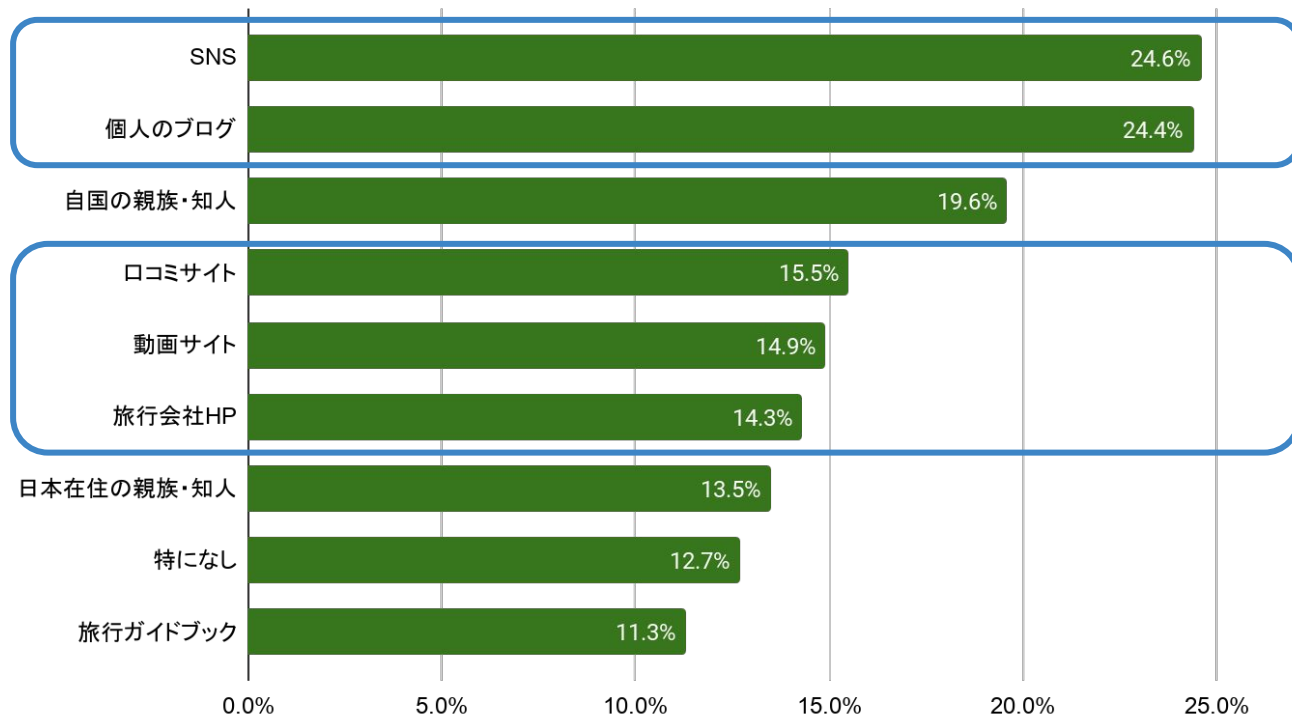
「観光DX」とは？

観光産業における消費機会の拡大や消費単価の向上を目指したDX

- ①テクノロジーの変化によるメディア接触やコンシューマーの行動変化に対応したマーケティングの実施やサービスの提供。
 - 1. オンライン上の体験改善
 - 2. オフラインでのデジタル対応による体験改善
- ②上記を効率的に実現するための仕組みの導入や体制作り。
- ③上記2点を実現するための人材の獲得や教育の実施。

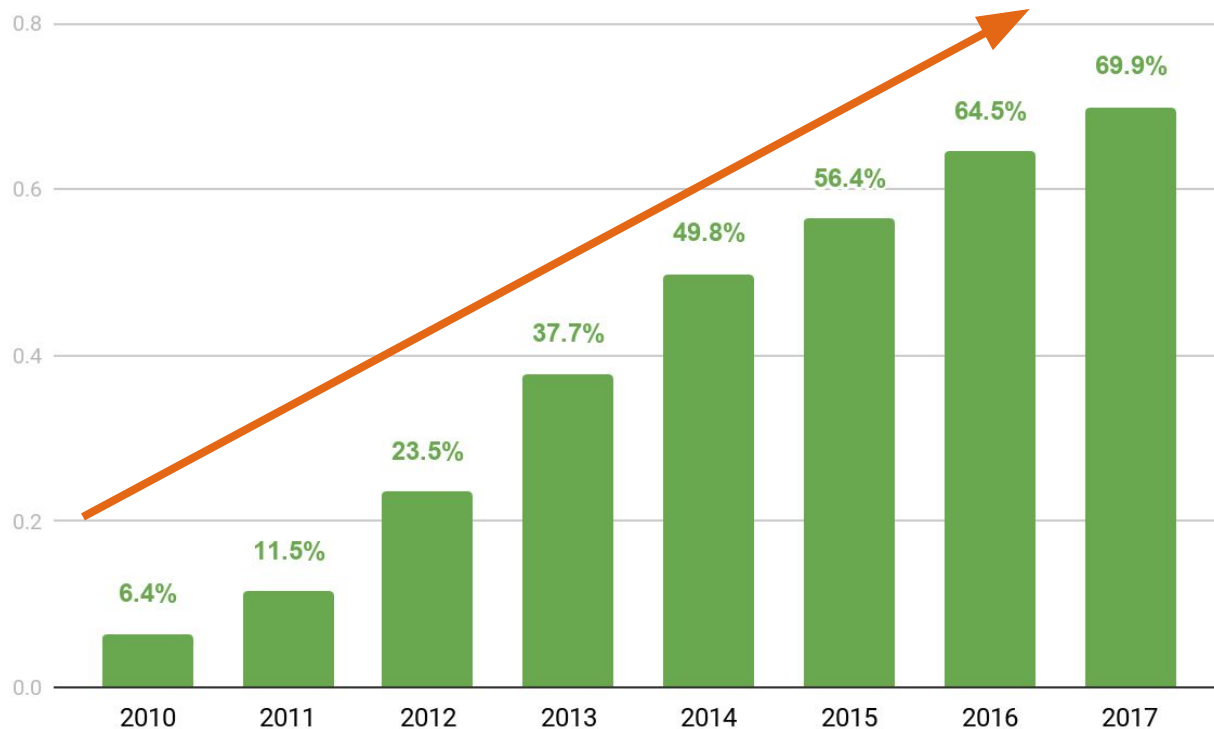
コンシューマーの行動変化：旅行情報源の変化

出発前に得た旅行情報源で役に立ったもののトップ 10



コンシューマーの行動変化：スマートフォンの活用

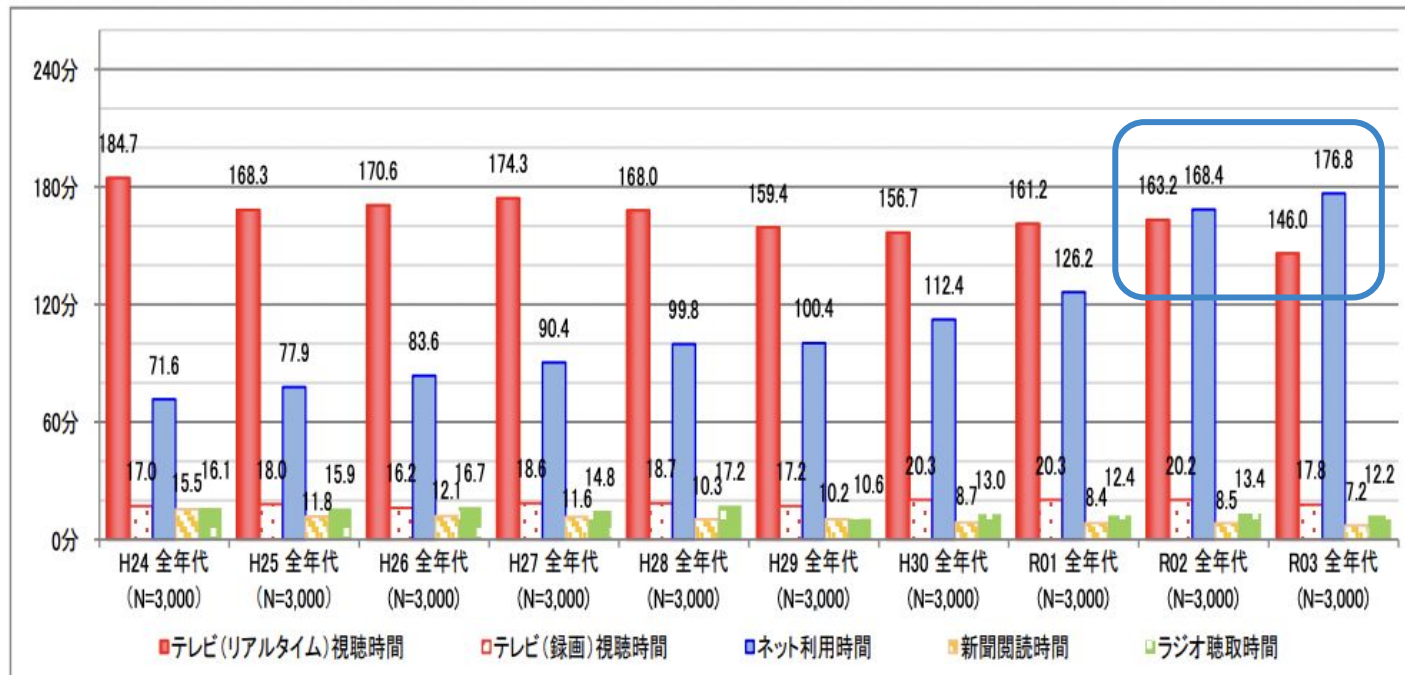
訪日中での旅行情報源としてのスマートフォンの利用



コンシューマーの行動変化：メディア接触の変化

2020年にテレビの視聴時間をネットの利用時間が超えて1位となる

【経年】[平日]主なメディアの平均利用時間(全年代)



オンライン上の情報提供・サービス提供の改善

カスタマージャーニーすべての段階で情報提供を行い

旅行者のカスタマージャーニー						
	①インスピレーション	②旅先の決定	③旅行の計画	④旅行の予約	⑤旅行中	⑥旅行後
オンラインサービス	SNS ブログ 動画サイト	ウェブ検索 公式サイト ブログ 口コミサイト 動画サイト	ウェブ検索 公式サイト ブログ 口コミサイト Googleマップ	予約サイト (宿泊&食事、 体験)	公式サイト ブログ 口コミサイト Googleマップ 予約サイト(食 事、体験)	SNS ブログ 口コミサイト

①から③は誘客、④から⑤は旅行体験の向上を目的とする

情報提供・サービス提供の改善の具体的な施策

A. オンライン上のブランドマネージメント(目的:誘客)

- オンライン上での情報量の増加(自治体・事業者・個人)
- 検索時に見てもらいたい情報やイメージを表示

B. オンライン上の情報の整備(目的:体験向上)

- Googleマップ、トリップアドバイザー等の情報の整備(自治体・事業者)

C. オンライン予約による完結(目的:体験向上)

- ホテル、アクティビティ、レストランのオンライン予約の対応

A.オンライン上のブランドマネージメント

オンライン上での情報量の増加(自治体・事業者・個人)

9:31 #みえたび

観光三重

フォローする

観光三重 (三重県観光連盟) @kankomie

三重県観光連盟の公式twitterです！豊かな自然、歴史・文化、海・山の幸、アミューズメントスポットなど、魅力・楽しさいっぱい！の"三重県"の、観光・旅行情報やイベント情報を発信していきます。*コメントの内容によっては返信し兼ねる場合がございます。#三重県 #観光三重 #kankomie

白旅行・運輸 三重県 (Japan, MIE) kankomie.or.jp

2010年8月からTwitterを利用しています

233 フォロー中 60,158 フォロワー

Travel Visionさん、海の博物館Toba Sea-Folk Museumさん、日本観光振興協会さん、他4人...

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

観光三重 (三重県観光連盟) · 31分

【津市の銘菓 #平治煎餅 笠の形の由来に迫る密着取材】

大正2年創業の平治煎餅は幅広い世代に愛され 素朴な甘さと笠の形が特徴

平治煎餅のルーツや作り方、人気の理由を調査してきました

< kankomie

737 投稿 3.9万 フォロワー 182 フォロワー中

【公式】観光三重 (三重県観光連盟)

観光案内所
三重県観光連盟の公式アカウントです！
三重県の美しい景色やインスタ映えるスポットを紹介します！
@kankomie
Japan, Mie prefecture... 続きを読む
www.kankomie.or.jp/index.html

フォロワー: misa_misa_k, yasukoshindo, 他1人

フォローする メッセージ

松阪牛 榎原温泉の... 狐の嫁入り... 浦村社囃 紀伊長島

Instagram grid showing various scenic photos of Mie Prefecture.

鳥羽水族館 (TOBA AQUARIUM) @TOBA_AQUARIUM

メイちゃんのポケットから無限に出てくるオモチャ #鳥羽水族館 #ラッコ

TobaAquarium

511万回視聴

16:45 · 2021/11/03 · Twitter Web App

5.3万件のリツイート 2172件の引用ツイート

20.9万件のいいね

398

伊勢市が宮本亜門さん、相川七瀬さんらクリエイター130名を招致できた理由

伊勢市が滞る費用を全額負担し、さまざまな分野のクリエイターに伊勢市内で過ごしてもらうこのプロジェクトには100名の参加枠に全国から1271人も応募が殺到し、募集記事は美術手帖のアクセスランキングでも1位になるなど、各方面から大きな反響があつきました。

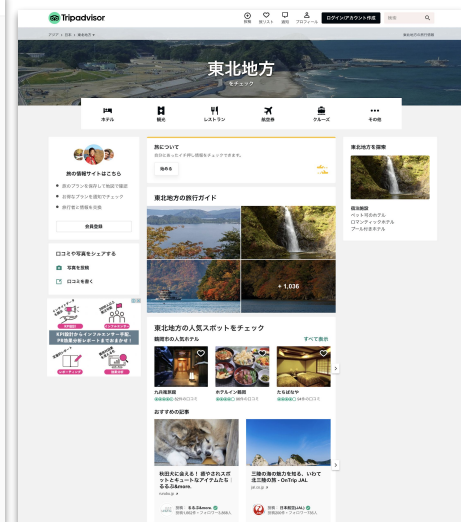
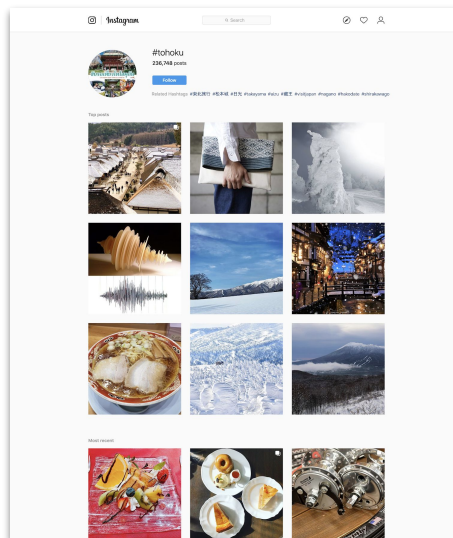
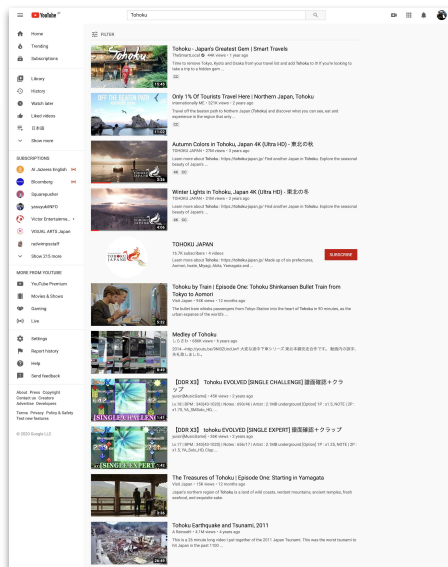
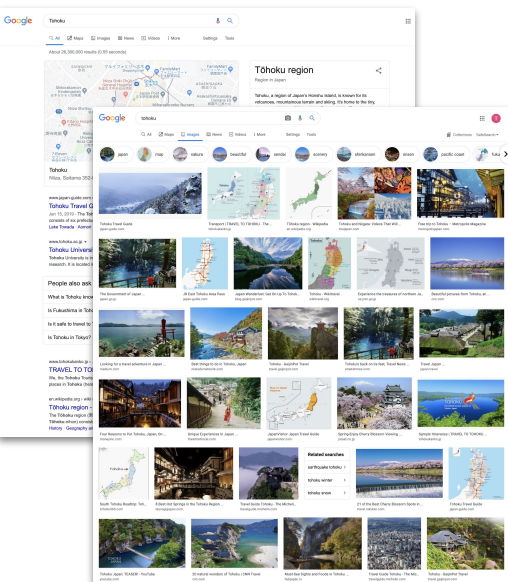
伊勢市が文化・芸術分野のプロクリエイターを募集

伊勢市で広く知られる三重県伊勢市。同市が、現地に滞在して創作を行う文化・芸術分野のプロクリエイターを募集している。

bjitsuutecho.com

A.オンライン上のブランドマネージメント

観光地を検索した際に見てもらいたい情報やイメージを表示する



B. オンライン上の情報の整備

施設登録(無料)によるGoogleマップやトリップアドバイザー等の情報の整備(自治体・事業者)

Tripadvisor

概要 詳細 写真 口コミ

迎賓館赤坂離宮

4.5 (5) 458件の口コミ

4位: 港区の観光スポット590件中 4.4 km

建築物, 名所 & 観光スポット, 庭園, 政府庁舎

営業中 10:00 - 17:00

ツアーを予約

赤坂地区の歴史的探訪 歴史と文化遺産ツアー

¥10,625から

東京都台東区上野公園1-3 東京

東京国立博物館

4.5 (5) クチコミ17,418件

国立博物館

ルート・乗換 保存 付近を検索 スマートフォンに送信 共有

日本とアジア諸国の芸術作品や古美術を専門とする国立博物館の複合施設。

〒110-8712 東京都台東区上野公園1-3-9

本日休業 詳しい営業時間を見る

tnm.jp

050-5541-8600

Google マイビジネス

混雑する時間帯 火曜日

場所を検索する

フード、ドリンク 1 ショッピング 1

その他 15

ミュージアムショップ

4.2 (5) (211)

土産物店

本日休業

ラウンジ

3.4 (5) (7)

ラウンジ

六窓庵

3.2 (5) (6)

史跡

本日休業

博物館入場券売機

3.5 (5) (2)

料金所

本日休業

写真

すべて 最新 今日 ストリートビューと360°ビュー

写真を追加

店舗一覧

場所を検索する

フード、ドリンク 1 ショッピング 1

C. オンライン予約による完結

ホテル・アクティビティ・レストラン予約/フードデリバリーの国内・海外
OTA対応

海外OTAの例



オフラインでのデジタル対応による体験改善(旅中)

混雑情報の可視化



開館時間 9:00 ~ 22:00

※店舗により営業時間が異なりますので各店舗紹介ページにてご確認ください。

混雑

駐車場
混雑しています

2022.10.16(日) 17:08 時点



カフェ | 11階
カフェテラ

現在の待ち組数: **2組**

アプリ・非接触チェックイン



QRコードメニュー・オーダー



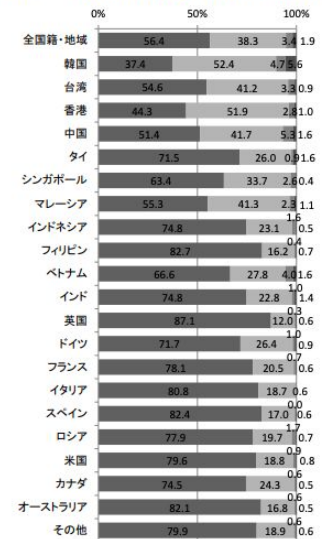
キャッシュレス決済



観光客満足度の測定と継続的な改善

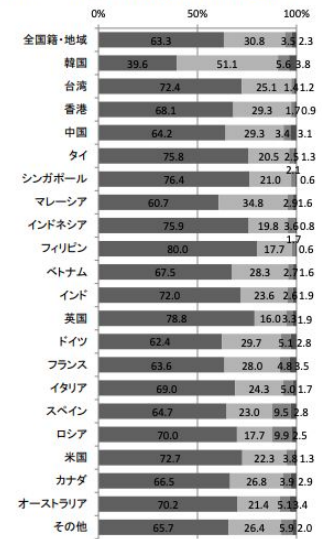
調査、評価、ランキング等の手法で旅行者の満足度を測定

図表 4-1 訪日旅行全体の満足度（国籍・地域別）



■大変満足 ■満足 ■やや満足 ■普通・不満

図表 4-2 日本への再訪意向（国籍・地域別）



■必ず来たい ■来たい ■やや来たい ■来てもいい ■来たくない



人気観光都市：世界

ランキングした観光地に選ばれている人は多いかもしれませんが、何といても、旅行者に愛される十分な理由があります。

1. ドバイ、アラブ首長国連邦



ドバイは歴史的な文化と現代、建築と自然が調和したユニークな都市です。最新のエンターテインメント施設から最新のショッピングモールまで、あらゆるニーズに対応しています。ドバイは、旅行者に愛される十分な理由があります。

おすすめスポット

- ラクタラ、ザ・ヴェイク、ザ・ヴェイク、ザ・ヴェイク
- ドバイ・シティ・ウォーク
- ドバイ・シティ・ウォーク
- ドバイ・シティ・ウォーク

1500 件の観光スポット

2. ロンドン、イギリス



ロンドンは歴史と文化が調和したユニークな都市です。最新のエンターテインメント施設から最新のショッピングモールまで、あらゆるニーズに対応しています。ロンドンは、旅行者に愛される十分な理由があります。

おすすめスポット

- ロンドン・イースト・モンデ、ロード・オブ・ザ・リングス
- ロンドン・イースト・モンデ、ロード・オブ・ザ・リングス
- ロンドン・イースト・モンデ、ロード・オブ・ザ・リングス

1600 件の観光スポット

3. カンクン、メキシコ




カンクンの魅力は、美しいビーチと最新のエンターテインメント施設から最新のショッピングモールまで、あらゆるニーズに対応しています。カンクンは、旅行者に愛される十分な理由があります。


おすすめスポット

- カンクン・ビーチ、カンクン・ビーチ
- カンクン・ビーチ、カンクン・ビーチ
- カンクン・ビーチ、カンクン・ビーチ


1000 件の観光スポット




注目の観光地




人気の観光地




アウトドアを楽しむ観光地




グルメを楽しむ観光地



都会派の観光地



太陽の下で楽しむ観光地



スキーを楽しむ観光地

新たなメディアやプラットフォームへの対応

動画配信



2.2億会員

NETFLIX

2.2億会員

ゲーム

FORTNITE

8800万MAU

ACTIVISION | BLIZZARD

4億MAU

VR/メタバース



400万MAU

facebook 29.3億MAU



10億MAU

TikTok 10億MAU



3.3億MAU



YouTube 20億MAU

ありがとうございました