

令和元年12月6日

嬉野市議会
議長 田中政司 様

産業建設常任委員会
委員長 川内 聖二

産業建設常任委員会報告書

令和元年9月議会において付託された下記事件の調査結果を、嬉野市議会会議規則第107条の規定により報告する。

付託事件名 「観光について」

調査理由

現在、観光商工課と連携し（一社）嬉野温泉観光協会では、観光振興を図り正規日本版DMOを取得しようと事業を展開され、昨年7月31日に観光庁より候補法人として認定を受けた。

そこで、全国でも早くから正規日本版DMOの認定を受け事業に取り組まれている伊豆市の地域連携DMO法人並び、地域DMO法人へDMO構築までの経緯や今後の展開について調査を行った。

調査の概要 （一社）美しい伊豆創造センター “美伊豆”

内容 伊豆半島の13市町で地域連携DMOを展開されている（一社）美しい伊豆創造センターにて専務理事よりこれまでの経緯や事業について説明を受けた。

調査日 令和元年11月5日（火） 14:00～16:00

調査場所 静岡県伊豆市修善寺 一般社団法人 美しい伊豆創造センター

対応者 （一社）美しい伊豆創造センター 専務理事 植松 和男 氏
事務局長 瀧口 浩一 氏
総務担当ディレクター 松本 瞬 氏

◇ “美伊豆” のあゆみ

7市6町首長会議において策定した「伊豆半島グランドデザイン」の理念である「伊豆はひとつ」を具現化する組織として、2015年4月1日に「美しい伊豆創造センター」を設立し、組織は、構成市町の職員と県職員、それと民間の職員(JTB.伊豆急)のプロも入り、観光連携に人材育成と雇用も含めて活動を行われ、行動計画の策定や現在実施中のデスティネーションキャンペーン(DC)、インバウンド推進、伊豆半島の一体化促進など観光活性化等の事業を展開され、2018年7月末に観光庁より地域連携DMO法人として認定を受けた。

1. 美しい伊豆創造センター“美伊豆”は「伊豆を一つに」をテーマに、世界から賞賛され続ける地域を目指して策定された伊豆半島グランドデザインを推進するために、2015年4月に設立された組織である。
構成団体は、沼津市、熱海市、三島市、伊東市、下田市、伊豆市、伊豆の国市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町の13団体。
2. 美伊豆は伊豆半島の活性化のため、基幹産業の振興に注力し、これまでに様々な活動を行い、2016年5月には観光庁「日本版DMO」登録候補法人となり。2018年には正式に「日本版DMO」として認定を受けた。
3. 伊豆半島地域ではユネスコ世界ジオパーク認定や「静岡水わさび伝統栽培」の世界農業遺産認定のほか、東京2020オリンピック大会自転車競技の会場となるなど、世界に認められる魅力を多数有する地域として広く認識されている。
4. 2019年4月より、これまで2団体に分かれていた組織を1つに統合し、新生“美伊豆”として伊豆半島の更なる地域活性化、交流産業のクラスターの創出と再生に取り組む。

◇ “美伊豆” の目指すもの

1. 地域間連携の促進と資源管理を通じた「観光地経営」
2. 伊豆半島の魅力の認知向上と来訪を通じた「消費の増加」
3. 人材育成を通じた雇用創造と観光産業の「生産性向上」

◇ 戦略目標 (KPI)

指標名(KPI)	現状値(2017年度)	目標(2019年度)	目標(2020年度)
延べ宿泊者数	11,441千人泊	12,378千人泊	12,777千人泊
観光消費額	302,408百万円	310,616百万円	320,643百万円
来訪者満足度	97.9%	99.4%	99.5%
リピーター率	65.1%	68.1%	70.0%

※ 戦略目標として上記の指数を設定し、PDCAサイクルを回しながら効果的な事業を検討、実施する。

◇ “美伊豆” のDMO戦略

“美伊豆”は「伊豆半島グランドデザイン」をベースとして2017年度に「伊豆半島観光戦略」を策定し、DMOとして取り組むべき役割を下記のように大きく分けている。

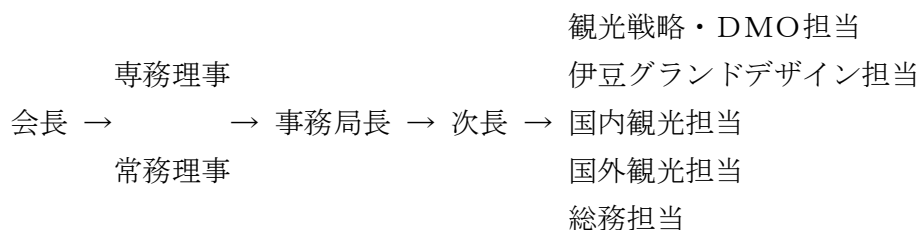
1. マーケティング 顧客満足を軸に「売れる仕組み」を考える活動。顧客のニーズを的確につかみ、需要の増加と新たな市場開発を図る諸活動。
2. イノベーション それまでの仕組みなどに対し全く新しい考え方や技術を取り入れた新たな価値を生み出すこと。
3. マネイジメント ヒト・モノ・カネ・ノウハウといった資源を活用して観光経営を行う。これらを通じて観光地としての持続可能性を確保すること。

◇ 誘客ターゲット

1. 台湾・タイの個人旅行者 一定程度の誘客が進んでいる台湾・タイに旅行博出展等を通じ積極的な誘客を図る。
2. 欧米豪の個人旅行者 TSJ(静岡ツーリズム)と連携した誘客を図る。
3. 中国・韓国等の東南アジア 訪日客数の多い東アジア地域については、静岡県在外事務所や観光関連組織と連携する。
4. 国内リピーター 国内リピーターの誘客と満足度向上を図る。
5. 国内新規(F1層) DC(デスティネーションキャンペーン)等を活用し、高感度で将来リピーターとなり得る20~34歳の女性層を誘客する。

◇ 組織体制

“美伊豆”の2019年度当初時点での組織体制は、以下の通りでマーケットの動向や取り組む事業内容に合わせて、柔軟に変更する。理事会、企画運営委員会、広域観光事業委員会等を通じて伊豆半島内での行政・事業者等との合意形成を行うとともに“美伊豆”の取り組みに関するモニタリングを行う。



調査の概要 (一社) 伊豆市産業振興協議会

内 容 人口3万人程の伊豆市で地域DMOを展開されている(一社)伊豆市産業振興協議会の役員の方や伊豆市役所観光振興課より、これまでの経緯や事業について説明を受けた。

調査日 令和元年11月6日(水) 10:00~11:45

調査場所 静岡県伊豆市小立野24-1 伊豆市役所委員会室

対応者 (一社) 伊豆市産業振興協議会 事務局長(産業部参事) 加藤 博永 氏
伊豆市観光商工課付 山下 芳之 氏
伊豆市産業部観光商工課 主 査 杉本 弓弦 氏
議会事務局次長 永沼 健一 氏

◇ DMO構築までの経緯

全国的に人口が減少し、地域間競争、顧客の消費行動の変化や競争の激化により経営環境が激変化するなか、伊豆市を取り巻く環境はますます厳しさが増して、そのため伊豆市、伊豆観光商工会、伊豆市の負の連鎖(人口減少、経済力の低下、地域の衰退、魅力の減少等)を断ち切り経済を発展させるためには、根本的な対策が必要であり、市内の資源(ヒト・モノ・カネ)を集中させることで、市内事業者の稼ぐ力を向上させることにより地域を活性化させる必要があるとの共通認識を持ち、その共通認識に基づき伊豆市産業力強化会議設立準備会を平成27年1月に立ち上げ、市内事業者の産業力の強化を図り地域の活性化に貢献することを目的とした。そこで、市役所・商工会・観光協会が連携した新組織の検討を始めた。

平成27年度からは伊豆の国農業協同組合も準備会へ参加して、新組織が目標すべき方向や事業について協議を重ねるとともに、市内事業者の支援も行ってきた。

平成28年4月より伊豆市産業力強化会議設立準備会から「伊豆市産業振興協議会」と名称を変更した。平成29年度からは、一般社団法人伊豆市観光振興協議会として現在に至っている。

◇ (一社) 伊豆市産業振興協議会設立に至る経緯

- 平成28年4月 日本版DMO候補法人(地域DMO)として登録
- 平成29年3月 法人化へ定款署名
- 平成29年4月 一般社団法人伊豆市観光振興協議会として法人化
- 平成30年12月 日本版DMO(地域DMO)として観光庁が登録

◇ 人をとり込むため、どのような形でおこなったか

平成 27 年度から平成 28 年度 DMO 構築支援事業の実施

【 事業内容 】

(1) 観光地域づくり講演会の実施

- ① 演題 観光地を経営する仕組みの創出、マーケティングとマネジメントの新たな主体 “DMO”
- ② 講師 大社 充 氏
DMO 推進機構代表、まち・ひと・しごとと創生会議有識者委員会

(2) マーケティング委員会の実施

- ① 伊豆市観光協会、商工会、交通事業者、宿泊施設等 23 名で構成
- ② 開催回数 平成 28 年 1 月から 8 月 全 20 回
- ③ 講師 大社 充 氏
- ④ 内容
 - ・観光地マーケティングの考え方と進め方
 - ・アンケート調査設計と実施計画策定
 - ・実施計画・体制の確認
 - ・アンケート実施 全 3 回(3 月、8 月、11 月)
 - ・調査結果の評価分析
 - ・調査結果の発表会開催 10 月

◇ 理事一覧 及び組織構成

会 長	伊豆市長	会 員 (1) 正会員	①伊豆市商工会
副会長	伊豆市観光協会長		②伊豆市観光協会
専務理事	伊豆市商工会長		③伊豆の国農業協同組合
監 事	伊豆の国農業協同組合長		④伊豆市役所
理 事	伊豆市観光協会副会長、	(2) 賛助会員 16 団体(市内 12 市外 4)	
	伊豆市商工会副会長、	(3) 事務局	①伊豆市役所出向 5 名
	伊豆の国農業組合営農部長、		② J T B 出向 1 名
	伊豆市産業部長		③臨時職員 1 名

【 活動内容 】

それぞれの団体等と連絡調整を行い「伊豆市にお金が落ちる仕組みを作り出す」
また、これをサポートする活動を行う。具体的には観光プロモーション、地域物産 P R、
販売促進などを行う。

委員会の意見

(一社)伊豆創造センター“美伊豆”では、伊豆は1つという理念を掲げ、構成市町がDMOを取得しなくても、各観光協会から職員を派遣し伊豆半島全体で広域DMOに取り組もうとの考えの下、“美伊豆”を立ち上げられた。

現在、地域の観光消費額拡大と自主財源に繋げるために旅行業の申請を行われ、認定後は構成市町が策定する旅行商品の販売を進めようと、新規事業として取り組まれている。事業を行う上で、各市町には地域資源に違いがあり、統一的に行うのは至難の業と話され、広域での事業の大変さを痛感したが、西九州地域でも資源は数多くあるので、旗振り役を民間の専門家(旅行業者等)と取り組み、広域DMOを立ち上げれば、構成市町の観光商工振興に大きく繋がるのではと考えた。

次に、(一社)伊豆市産業振興協議会で、これまでの事業の経緯を伺ったところ、人口が約3万人の小さな市で、観光や商工が、それぞれ事業を行うよりも、行政も一緒になって行った方が効果も見込めるのではということで、平成26年12月の準備会から4年を経て地域DMOの認定を受けられた。伊豆市では、DMOの旗振り役として、民間ではなく市長が立ち上げ、現在も会長として事業を進められていた。これに関しては委員から、市長が構築するまでは良いが、構築後は民間に任せなければ、事業によっては公平性に対し異論がでるのではないかという意見があり、担当者も民間を中心とした運営がベストと素直に答えられた。

また、人を取り込むために、説明会等を有識者に依頼しての開催や旅行者からのアンケート調査結果の発表会を実施し、事業所等を集めて構築活動を行われ、街を活性化するにはこれしかないという意識づけの醸成をされていた。

そして、構築するには説明会や勉強会を開催し同じ意識を持っていなければ事業はできない。自主財源を稼ぐために商品物販に力を入れても、民間のノウハウがなければ商品開発も販売も行政では限界があると強く語られ、事業の難しさを感じた。

今回、2社に伺い共通して感じたことは、思いを1つにして構築されたが、現状は会費や補助金等で事業が行なわれ、自主財源を生むためには商品の販売が必須であり、民間のノウハウがなければ財源確保は上手くできないと感じた。

DMOは、国からのトップダウンの事業であり、手探りの状況ではあるが、当市もこれから正規DMOの登録法人を目指しているので、先進地の現状等を官民一体で研究し、行政・観光協会・商工会等の連携と役割分担(施設の維持管理は行政・運営は民間)を慎重に考えての事業展開をしなければ、DMO取得後も事業の継続はとても厳しいものと考えられる。