

持続可能な観光の実現に向け 観光DXを武器として DMOの機能を強化せよ

観光再生戦略委員会(2021・2022年度)

委員長／伊達 美和子

(インタビューは1月18日に実施)

観光産業は最も成長が期待できる産業の一つだが、観光需要の偏在や慢性的な人手不足、コンテンツ不足、顧客ニーズの把握の遅れなどコロナ禍以前から抱えていた課題解決が急務だ。さらに新たな時代に即した持続可能な観光産業を実現するために、観光DXとその中核を担う観光地域づくり法人(DMO)が鍵を握る。伊達美和子委員長が語った。

課題解決へのキーワードは 「魅力」「適疎」「共存」

観光産業が本格的に復活しつつある今こそ、コロナ禍以前より内在する課題解決に本格的に取り組むべき時です。2019年にはインバウンドブームもあり、日本の観光産業は非常に好調でした。しかし一方で、オーバーツーリズムによる地域の混乱や人材不足、付加価値の空洞化、地域や季節による需要の偏在などさまざまな課題も噴出しました。そんな状況下で、これらの課題解決を棚上げにしたまま、政府が「観光立国推進基本計画」で掲げる「訪日外国人旅行者数を2030年に6,000万人」という数字だけを追求することは、事態の悪化を招きかねないと危惧しています。

本提言ではこれら課題を解決し、持続可能な観光を実現するための三つのキーワード「魅力」「適疎」「共存」を掲げました。

観光産業はいわゆる付加価値ビジネスです。お客さまに旅先として選ばれるためには、ターゲットを定めた上で自分たちの地域の「魅力」を磨き上げる

ことが欠かせません。加えて、繁閑のバランスに配慮し、地域住民との軋轢を生み出しかねないオーバーツーリズムを回避する「適疎」の視点も非常に重要です。そして、こうした取り組みによって初めて、地域住民も含め観光地にかかわるあらゆるステークホルダーと「共存」していく基盤が整えられます。

持続可能な観光を実現するため 観光DX推進3ステップの理解促進を

先述した諸課題を解決し、持続可能な観光を実現していくための最大の武器が観光DXです。ただ、その重要性が広く認識されているものの、ウェブ予約やキャッシュレス決済すらできない事業者がいる一方で、メタバースやデジタルマッピングなど壮大な装置を使って新たな商圈づくりにまい進してしまう自治体まで、個々の取り組み状況や認識に温度差が見られます。

こうした現実を踏まえ、本委員会では観光DX推進に向けた3ステップを提案し、その理解促進を訴えました。まずはキャッシュレスなど業務のデジタル化を確立する「基礎としてのデジタ

ル化」。続いて、データを分析し見える化することで自社の経営戦略や「適疎」にも活用していく「守りの観光DX」。さらに、各事業者のデータを連携させて地域全体のマーケティングやプロモーションなど新たな展開に活用していく「攻めの観光DX」です。

これらDX推進のため、司令塔たる役割として期待したいのが、全国に255ある観光地域づくり法人(DMO)です。さまざまなステークホルダーを有機的につないで合意形成を進めていくためにも、第三者的な立ち位置のDMOこそ旗振り役になるべきでしょう。

DMOの成長を後押しする 「レベルチェックシート」活用を提案

しかし、2021年に本委員会がDMOを対象に意識調査を実施したところ、基本計画にDXを明記していたのは50%未満、さらにDX推進のための予算を計上していたのはわずか28%でした。DXに関心はあっても、司令塔になるという意識が低いのです。そもそも具体的にどこから手を付けてよいのか分からないという地域も少なくありません。

伊達 美和子 委員長
森トラスト
取締役社長

1971年東京都生まれ。聖心女子大学文学部卒業、慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科修了。総合コンサルティング会社を経て、98年森トラスト入社。取締役、常務、専務を経て、2016年取締役社長就任。2011年経済同友会入会、12年度より幹事、22年度より副代表幹事。19年度沖縄振興PT委員長、20年度より観光再生戦略委員会委員長。



提言概要 (1月18日発表)

観光DXの核となる観光地域づくり法人(DMO)の進化 ～持続可能な観光(サステナブル・ツーリズム)の実現に向けて～

コロナ前の観光産業は深刻な人手不足やオーバーツーリズムなどの問題が生じており、今後の観光立国のあり方を考えるにあたって、旅行者の受け入れ拡大策とともに観光産業が抱えている諸課題を解決し、将来に向けて持続可能で地域経済の柱となる観光産業、そして地域住民と共に発展する観光地を目指す必要がある。

今回の提言では、「観光立国推進基本計画」の

改定を見据え、①持続可能な観光(サステナブル・ツーリズム)の姿を定義した上で、②それを支える観光DX普及の意味と必要性、③観光DX普及に向けた司令塔としての観光地域づくり法人(DMO)の活用、さらに④DMOの先進事例を踏まえ、あるべきDMOを目指すための具体的評価指標(レベルチェックシート)とその活用について提案する。

I ニューノーマル時代に目指す持続可能な観光(サステナブル・ツーリズム)の姿

- 今回の観光再生を機に観光産業の構造変革に取り組み、「持続可能な観光(サステナブル・ツーリズム)」を目指すべき。
- サステナブル・ツーリズムで目指すべき観

光地域の姿の共通要素は、①何度も訪れたい魅力ある観光地域、②適度な観光地域、③地域住民と旅行者が共存する観光地域。

II 持続可能な観光(サステナブル・ツーリズム)実現を支える観光DX

- 持続可能な観光地域の実現には、データ活用など「観光DX」が大きな武器に。
- 観光DX推進には①基礎としてのデジタル化(キャッシュレス決済、予約システム、ウェブ対応など)、②守りのDX(顧客データを活用した需要予測や顧客ニーズの分析、リアルタイムの混雑状況の見える化と混雑

回避への誘導)、③攻めのDX(宿泊、交通、飲食、観光施設、物販など地域全体の旅行事業者のデータを蓄積・連携させるためのデータ連携基盤の整備。それによる効果的なマーケティングやプロモーション、新商品開発による付加価値の創出、地域課題の解決)のステップがあることの理解促進を。

III 観光DXの司令塔として期待されるDMO

- 観光DX推進には司令塔的役割が必要。全国に255法人あるDMOに期待。しかし、本会が実施したDMO向けアンケート(2021年5月実施)の回答から、DMOが旗振り役であるという自覚が薄く、観光DX

の予算計上率も低いことが判明。

- 一方、複数の先進的なDMOが観光DXを推進(データ収集の仕組みやデータ連携基盤の整備、データを活用したレベニューマネジメントや高付加価値商品の造成など)。

IV 持続可能な仕組み—DMOによる観光DXを後押しする「レベルチェックシート」

- DMOが地域の旗振り役として、各事業者のデジタル化やDX、データ連携基盤の構築とデータ連携の推進に取り組むことを後押しする仕組みが必要。
- 各地域のDMOが観光DXのために目指すべき指針となる「レベルチェックシート」の作成を提案。レベルチェックシートの活用により、①進捗状況のセルフチェック(自らの強みや弱みの把握、やるべきことについての新たな気づき)、②同一評価指標に基づく各DMOの現在地の確認、同一DMO内での関係者による達成度確認、③進捗状況の把握による各DMOの実行計画策定や地

域の合意形成の推進、④観光庁、自治体、第三者機関による評価(補助金対象事業の選定への活用など)、⑤先進事例を参考にしたレベルチェックシートの定期的アップデート(ムービング・ターゲット)を可能にする。

- 経済同友会では、企業経営者の視点から同友会版「レベルチェックシート」を試作中。評価項目の主な内容(5段階評価)は、①観光DXの戦略・推進体制、②地域の全体の巻き込み、③観光DXの取り組み状況、④観光DXによる成果/アウトカム、⑤観光DXの司令塔となるDMOの体制・機能強化。

V 「観光立国推進基本計画」の改定に向けて

政府が検討中の次期「観光立国推進基本計画」では、①持続可能な観光地域ビジョンの策定、②観光DXの普及とロードマップの策定、③観光DXだけでは解決できない観光にかかわる課題への対応を明確にすべき。

かつ、観光DXの成果が目に見えるまでにタイムラグがあり、進捗を体感しにくいという点も、DX推進のハードルを高くしている要因だと考えました。

そこで本委員会では、DMOの取り組みを後押しすべく「レベルチェックシート」の作成を進めています。着手すべき事柄を具体的に網羅し、進捗度などのセルフチェックに役立ててもらうのと同時に、統一指標を用いることでDMO同士の比較や客観的評価にも使えるものを目指しています。先端的な事例データなども集積して共有することで、観光産業全体の持続性にも寄与できると考えています。

また政府に対しては、検討中の次期「観光立国推進基本計画」改定について、持続可能な観光地域ビジョンや観光DXの普及とロードマップの策定などを明確にすべき、と提言しました。

受け皿を適切に整備することで、観光産業にはさらなる成長が見込めます。経済同友会が「Do Tank」としての役割を果たすべく、会員の皆さまのご理解ご支援をお願いいたします。

詳しくはコチラ

