

大野版DMO設立検討委員会 論点整理（事務局・大野市商工観光振興課）

【前提】

大野版DMO設立検討委員会設置要綱（平成30年4月13日大野市告示第136号）に基づき、観光を産業の柱とするための舵取り役となる大野版DMOの在り方について検討を行う目的で設置

【委員構成】

検討委員会は下記の観光関連事業者・団体から推薦された11名で構成

（一社）大野市観光協会、越前信用金庫、大野観光自動車株式会社、
大野市菓子組合、大野市商店街組合連合会、大野商工会議所、
大野市旅館組合、大野麺類組合、（株）メンテナンスナカムラ、
九頭竜森林組合、テラル越前農業協同組合

【第3回】（平成30年6月25日）

○委員長挨拶

- ・新市長が決まった。新市長に対してこの検討委員会での方針を説明していく上で大野市の生き残りをかけて議論していきたい。
- ・行政頼りではなく民間で長続きするカタチを追求していきたい。

○論点1：観光客を取り込んで売上を伸ばすための行動、アイデア

【受け入れ体制】（市民、事業者、団体）

- ・到達点のイメージ共有として、こういったカタチが大野らしいものかすり合わせたい。
- ・DMO、事業者双方にメリットのある送客シミュレーションを行った。
- ・手数料の設定、各事業者とDMOによる営業活動のメリット、デメリットを考えつつ、顧客満足度を高める工夫が必要。
- ・各事業者とDMOによるルール設定が重要。DMOの役割と各事業者の協力体制をどう構築していけるか。例えば支払や契約の一本化（リスク回避）、キャンセル料の吸収など、各事業者が参画しやすい仕組みが必要。
- ・各事業者でも提供できるメニュー等を春、夏、秋、冬で考え、DMOとしてはその取り組みを受け入れていく関係が求められる。
- ・団体送客のメリットは時間が決まっている点。ピーク時間を避けて取り込んでいる団体もある。平日に確定した来客が見込める点。
- ・DMOとして営業時に持参する資料（営業タリフ）を協力事業者みんなで作って営業マンとして活動してもらおう。そういった関係の中で手数料が設定されていくことで、市内事業者も手数料について理解しやすいのではないかと。
- ・団体送客時に一般のお客様と混ざって混乱とならないか不安がある。
- ・商店街単位で受入できたりするのではないかと。(株)平成大野屋などは、積み込み弁当や団体昼食など経験もあることから参考になるのではないかと。
- ・年間200万人の観光客が消費単価2,500円として50億。観光客も消費単価も高めていく必要がある。
- ・団体送客時には、運転手や添乗員の対応も重要。お店ができる範囲のちょっとした心使い、サービスがリピーター確保につながる。

- ・ガイドさんなどの口コミも重要。
- ・店ごとに背伸びせずできることを考えていくべき。20人ずつ入替で入店、その間に商品説明するなどやりかたはさまざま。
- ・DMOとして旅行会社等に仕掛けていけるよう、受け入れるお店ごとにも工夫が求められる。
- ・森林組合やJAでも体験とか工場見学、売れる商品づくりなどできるのでは。
- ・観光を進めていく上で、避けて通れない仕組みづくりがこのDMOの設立検討であり、その中で営業セールスは必須。送客シミュレーション念頭に今後検討を進めていくべき。

○論点2：DMO専門人材の候補、求められるスキル

- ・市関係団体の「観光」業務について、DMOが行った場合のイメージはどうか。
- ・イベントは収支バランス考えて実施すべきものを選別していくなど、整理が必要。
- ・DMOの立ち上がり期の行政支援としては、DMOは土産物売るわけではないので、事業者の意向を踏まえたセールス活動などを担うべきではないか。
- ・ある程度DMOが引き受ける一方で、自走するため選別も必要。「稼ぐ」ことを追求していく上で行政以外から出資を求めて動くことが必要
- ・具体的に何から手をつけていけばよいかわからない。
- ・全国のDMOを見ると両極端、広く浅くのパターンとコアな業務のみのパターンがあり必要な人材も、トップなのか実働部隊なのか異なってくる。
- ・外部人材である程度のスキルを持った人となると、この検討委員会ではある程度要望を伝えることしかできない。
- ・来月の先進地視察でも、そういった視点を持って確認していきたい。

【市関連団体の役割分担】

- (株)平成大野屋 市外への出向宣伝、PR活動はDMOが担うべきでは。
- (株)昇竜 PR活動はほとんどなく、逆に体験などで送客して売上増を目指すべきでは。
- (株)結のまち越前おおの、(一社)大野市観光協会 施設管理以外はほぼDMOが行うべき役割に沿っているのでは。
- (一財)越前おおの農林楽舎、大野商工会議所 本来の業務(農林業、商工業振興)に注力した際、別に担っている業務にDMOが担うべきものはないか。

⇒上記を踏まえて、大野らしい組織(機能)のイメージや方向性を示し、今後広く意見を募っていくこととする。その他、次のような意見があった。

- ・田舎なのでガツガツ儲けることを悪いこと、と思う気質あるのではないか。その気質が伸び悩みの原因になっているのでは。
- ・商売は善悪ではなく継続性で捉える、そんな視点の切り替えが必要ではないか。
- ・DMOの目的として観光が産業の柱の一つとして根付くかの視点がある。
- ・外部からの価値観(評価)は大切。地域の魅力を高めていくことが必要で、その中心となるのがDMOではないか。

次回に向けて、委員それぞれが必要な情報収集を行いつつ、メールやSNSで共有。

論点1および論点2をさらに深掘りして、「大野版DMOのカタチ」を追求していく。

次回日程：平成30年7月31日(火)午後1時30分～