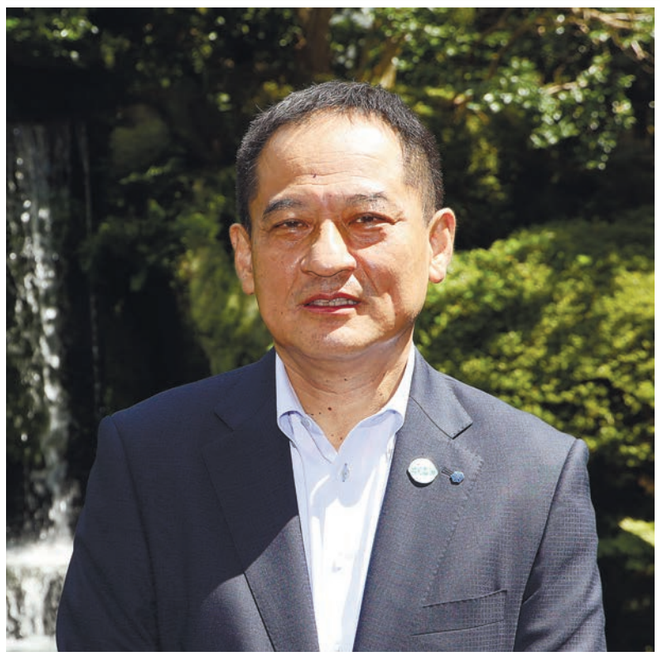
日本の観光DXの中心を目指す4者協定を締結

～観光マーケティング・下呂市DMO事業・5G基地局整備・持続可能な観光地戦略～

特別インタビュー

着地型日本版DMOの成功モデルとして認知度が向上する下呂温泉（岐阜県下呂市）。下呂温泉観光協会では9月6日に地元下呂市をはじめ中部電力ミライズ、NTTドコモと「下呂未来創造プロジェクト」の4社連携の協定を行った。コロナ禍では感染症対策を進めながら、様々な事業に取り組む瀧康洋・下呂温泉観光協会長に同プロジェクトなど今後の展望を聞いた。



瀧　康洋 氏
（一社）下呂温泉観光協会長

中部電力ミライズとNTTドコモと連携
トヨタ生産方式のカイゼンで事務局の基盤強化

――観光DX（デジタルトランスフォーメーション）化のモデルとして注目を集めています

瀧　経緯としては昨年11月15日と16日に開催した全国エコツーリズム大会in下呂市がきっかけとなっている。コロナ対策を行いながら全国から関係者約280人に参加してもらえて無事終了することができた。その際に観光庁から下呂市DMOの宿泊統計について、その収集や分析について高い評価を得ることとなった。宿泊統計の作業はアナログ作業が多くを占めていたこともあり、DX化をアドバイスされセミナーなどに参加するようになった。アドバイスや持ち帰っての検討会などで、観光地のDXを進めるにあたって、5Gが欠かせないということがわかり、中部電力ミライズとNTTドコモの2社に相談したところ、協力を得られることとなり、地元下呂市とともに4者協定を結ぶことになった。

――観光面での具体的な内容は

瀧　下呂温泉観光協会では観光振興による地域貢献を掲げている。5Gの基地局整備や観光DXの導入で観光客誘致や観光客の利便性向上だけでなく、地域住民へのサービス向上やCO2削減などの環境対策も行っていく。至近の効果としては、ワーケーション誘致のきっかけとして活用したいとも考えている。

位置情報を利用した多様な観光コンテンツの提供、キャッシュレス決済、NTTドコモのdポイントを活用したキャンペーンなども実施される。中長期ではもう少し大きな取り組みが予定されている。遠隔地へ向けて物産展の開催、オンデマンドバスの自動運転による二次交通の整備、EVバス等によるカーボンニュートラルの実現が挙げられ度も高い。

――次に挙げられる重要な取組みは

瀧　岐阜協立大学のトヨタ生産方式カイゼンリーダー養成プログラムに観光協会のスタッフを参加させた。研修を終えたスタッフをリーダーとして、先にカイゼンを進め合理化や作業効率を高めておくために実施した。協会会員企業への更なるカイゼンの普及・浸透のため、10月から協会主催のカイゼンリーダー養成講座を開催する。

――エコツーリズム推進の状況はどうか

瀧　エコツーリズムに関連するが8月の下呂温泉の宿泊客数はコロナ禍以前の2019年に対して9割という水準で推移していたが大雨や豪雨被害もあり、6割程度なってしまった。昨年はいわゆる県民割やGoToトラベル事業があったことを考えると良い結果だと考えている。下呂温泉は未だに豪雨の際に風評被害が発生し自然災害そのものより被害を受けているのが問題だと考えている。その中でも7月の体験型商品の販売が2019年の実績を上回った。これはエコツーリズム関係者にも高く評価してもらっている。これまで地道に進めてきた成果と考えているが、コロナ禍で自然観光に対してのニーズが高まっているのではないかとの意見もある。その他、観光庁支援事業で顧客ニーズに合った体験型商品の磨き上げ（広域周遊観光促進のための観光地域支援事業）や近隣の中津川市と郡上市と連携したアドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業の広域的な取組の事業を展開している。また、下呂市内の磨き上げた体験型商品や造成商品・既存商品を「下呂市体験WEBサイト」として一元化する。下呂温泉郷公式アプリやSNSからのリンクを強化し、「下呂で遊ぼう」など体験型商品対象のキャンペーンを実施して販売促進を図る。一方で人材育成にも取り組んでいる。下呂市観光ガイド養成講座2021は「稼げる観光ガイドになるための勉強会」と実践的かつユニークなものにした。各地の語り部やプロの観光ガイドの指導を受けられる。持続可能な観光の実現には採算性や集客は重要なポイントだ。

――好調なまち歩きやスイーツについては

瀧　「素肌美人スイーツ」や下呂温泉街まち歩き、下呂市内の広域観光を組み合わせた「下呂に恋するスタンプラリー」を12月26日まで開催している。9月1日から11月30日は旅行情報誌じゃらんとコラボした「にゃらんグルメ」を実施している。「下呂温泉郷湯めぐりスタンプラリー」も2022年2月28日まで実施している。これらの利用者データも非常に面白い結果が出ている。宿泊統計同様に下呂市DMOとしての成果と考えている。

――花火イベントについては

瀧　昨年実施した花火イベント「天壌無窮（てんじょうむきゅう）悪疫退散　下呂温泉花火物語」（主催・下呂温泉花火ミュージカル冬公演実行委員会）は非常に好評だった。昨年度に実施できなかった分も今年度に持ち越して実施できた。密を避けて回数を増やして実施したことも成功の要因だ。今年度も同様に10月以降で実施を予定しているが緊急事態宣言や感染状況を見ながら日程などを発表することになる。

「下呂未来創造プロジェクト」4社連携協定式

「（仮称）下呂市観光交流センター」

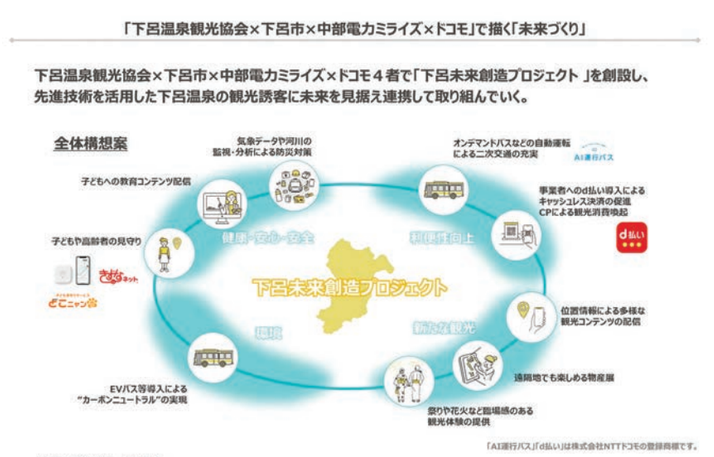
カイゼン後

カイゼン前

エコツアー

まち歩きガイド

「天壌無窮（てんじょうむきゅう）悪疫退散　下呂温泉花火物語」



「下呂未来創造プロジェクト」イメージ図

問い合わせ
（一社）下呂温泉観光協会
TEL：0576-24-1000