

観光庁令和3年度「観光地域づくり法人による宿泊施設等と連携したデータ収集・分析事業」に採択され、吉野のファン、リピーターづくりにつなげるため、観光地情報アプリ「めぐる吉野」と宿泊客データを収集するプラットフォームを活用。来訪者・宿泊者の履歴データをマーケティングデータをもとに観光戦略、プロモーション戦略の立案につなげている。

現状と課題

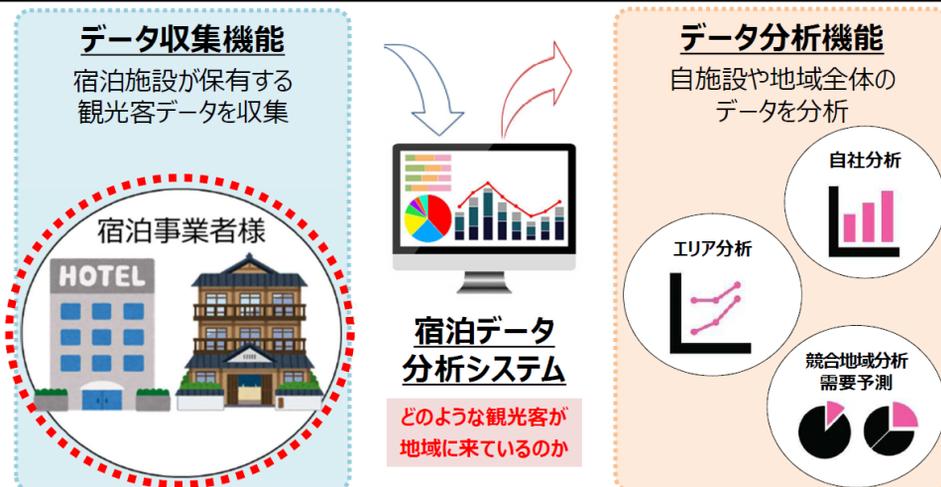
- 吉野山の桜に代表される観桜期に来訪者が集中する吉野地域。訪れた観光客のリポート化、年間を通して来訪者に来てもらう通年型観光化が地域の課題となっている。
- プロモーション戦略立案にあたって、どこのだれが来ているかという十分な来訪者属性や観光消費の実態を把握できる情報が不足しており、エリア戦略の立てようがない状況であった。

DXの取組内容

- 観光庁が実施する令和3年度「観光地域づくり法人による宿泊施設等と連携したデータ収集・分析事業」に採択され、CRM（顧客関係管理）システム観光地情報アプリ「めぐる吉野」の運用、地域内の宿泊客データをDMOに集約するプラットフォーム事業に取り組んだ。
- 2021年10月にリリースした「めぐる吉野」の加盟店は飲食、土産品店を中心に約30店舗。利用者は1500名程度となっている。アプリを通じたデータ収集・分析に加え、地域観光・イベント情報を掲載し新たな顧客との接点としても機能している。会員獲得につなげるため、吉野観光のピークにあたる春の観桜期に向けた方策を検討しており、スタンプラリーやクーポン等のキャンペーンを展開予定。
- 宿泊データについては、20数軒の宿泊施設中16軒が参加。2021年8月からデータ収集・分析を開始し、分析データを宿泊施設等とも共有しながら、エリア・プロモーション戦略を検討する戦略会議の場での検討材料として活用。

期待効果

- CRMアプリの利用拡大が課題となっているが、購買動向、ロイヤル・カスタマー行動の確認等、データ活用の可能性を認識。
- また、宿泊者数推移、年齢層、旅行形態、価格帯、利用プラン（食事タイプ）等を県データと比較分析し、地域の特徴や課題の把握につながった。地域観光事業者とも共有しながら来訪者のリポート、閑散期の誘客につなげるプロモーション戦略を立案している。



(出所) 観光庁「観光地域づくり法人による宿泊施設等と連携したデータ収集・分析事業～事業概要及び令和2年度の成果～」

吉野 ビジターズ
ビューロー

一般社団法人吉野ビジターズビューロー

団体
概要

奈良県南部の広域連携による観光振興を目的として設立された組織であり、観光情報提供、イベント商品販売等を行うなど、観光客誘致に向けた様々な取り組みを行う。

住所 奈良県吉野郡吉野町上市77-1

URL <https://yoshino-kankou.jp/>

コメント

- CRMアプリについては、会員数、加盟店数を増やししながら、ファンづくり・レポートにつながる施策展開、エリアとして質の高いサービスの提供につなげていきたい。地域宿泊事業者等のデジタル導入の状況はまだ遅れているという認識であるが、こうした活動を通じて、地域の観光事業者と小さな成功体験を積み重ねていくことで、地域観光DXが推進されていると考えている。



竹林院群芳園

室数 55室

住所 奈良県吉野郡吉野町吉野山2142

URL <http://www.chikurin.co.jp/index.php>

コメント

- CRMアプリと宿泊データ活用のプラットフォームに参加し、吉野ビジターズビューローから報告されるデータを見て、新たな気付きも多くある。それまでは顧客データに対する意識自体が低かったのが問題だと思っている。
- 宿泊データを活用し、宿泊客の属性等を分析することで、効果的な広告出稿や独自のプランやイベントの立案が可能になった。さらに、旅行会社等との商談においても、説得力が増したと感じている。
- 今後は、宿泊データに基づいた新規プランの造成を積極的に行いたい。CRMアプリ内で造成したプランをPRすることで、吉野ファンに向けて効果的に宣伝できると考える。



株式会社JTB 霞が関事業部

会社
概要

JTBグループが標榜する「地域交流事業」の一翼を担い、その規模拡大と社会課題に資する国策連動の受託事業運営および事業開発をはじめ、ソーシャルソリューションビジネス全般を専門に取り扱う。

住所 東京都千代田区霞が関3-2-5

URL <https://www.jtbcorp.jp/jp/>

コメント

- 観光庁「観光地域づくり法人による宿泊施設等と連携したデータ収集・分析事業」の運営事業者として参画。