

平成20年度 地方の元気再生事業 事業実施調書

(1) 取組名	“世界に開かれたKUMANOをめざして ～外国人向けATA—Destination Management Companyの設立”			
(2) 実施団体名	田辺市ATA推進協議会	(3) 対象地域	和歌山県田辺市及び周辺地域	
(4) 代表団体名	田辺商工会議所	(5) 推薦団体名	田辺市	
(6)実施した取組の内容	取組①	プロジェクト委員会(ワークショップ)の実施		
	実施主体	田辺市熊野ツーリズムビューロー		
	実施内容、 実施結果	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果	
		・実施内容:ATA推進協議会を設立し、事業の方向性・基本方向を決定し、事業の進捗をチェックする。 ・取組の目的:ATA推進協議会のもとに、プロジェクト委員会(ワークショップ)を設置し、実施計画の検討、アンケートの設計・実施管理、モニターツアーの設計・実施管理、地産地消の料理提案を検討する。	・実施内容:ATA推進協議会準備会、ATA推進協議会(3回)プロジェクト(委員会ワークショップ)を6回開催 ・実施時期:平成20年9月～3月 取組の結果:委員会等において、海外プロモーションや、より効果的なアンケートの方法、ガイド養成の必要性、予約管理システムの重要性、ラグジュアリーマーケットの位置付け等について検討を行った。	
	取組②	DMC(外国人向けATA)事業計画の策定		
	実施主体	田辺商工会議所		
実施内容、 実施結果	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果		
	実施内容:DMC(外国人向けATA)の立ち上げに向けての事業計画の策定 実施時期:平成20年10月～3月 実施内容:地域農産品を活用した商品開発、販路拡大 実施時期:平成20年10月～3月 取組の目的:事業の方向性と事業化課題の把握、受入課題の整理、管理システムの導入要件の整理	実施内容:事業計画の検討(実施内容:外国人受入れの現状把握、受け入れ体制の課題の整理、経営資源の検討、事業性の検討) 実施時期:平成20年9月～3月 実施内容:海外マーケット調査 実施時期:平成20年10月 実施内容:地域農産品を活用した商品開発、販路拡大(外国人観光客向け食のおもてなし基本マニュアルの作成) 実施時期:平成20年10月～3月 ・取組の結果:事業環境の分析、経営資源の把握、組織体制の検討を行い、外国人観光客と地元受入れ事業者、団体を媒介する中間支援組織として、着地型の旅行事業が必要であり、事業自体で利益が出なくても、地元の事業者にとっては、資金的にも、受入れの容易さでもプラスであり、外国人来訪者の増加につながるなどの結論を得た。 事業の採算性を高め、少人数で運営するためには、管理システムが必要である。ターゲットは来訪傾向からも、欧米からの富裕層が想定できる。また、外国人旅行の受入れでは、ベジタリアンなど食事の対応で受入れ側が困惑する例が多く、この対応のため基礎的な知識や料理メニュー作成のヒントとなるマニュアルを作成した。合わせて地産地消と外国人対応を進めるため、紀南の食材リストを作成し、マニュアルに掲載した。また、販路拡大への取り組みとして、パリ・上海・香港で開催された「和歌山フェア」で田辺地方で生産された梅を原料とした加工品等を提案した。 ・DMC事業運営組織の組織形態について結論を得るとともに、マーケティング戦略、5か年にとつたる収支計画を策定した。		
取組③	海外アンケート調査			
実施主体	㈱ティー・アンド・ティー			
実施内容、 実施結果	当初提案により予定していた計画	実際の取組内容及びその結果		
	実施内容:海外事例調査、海外アンケート 実施時期:平成20年10～11月 実施方法:インターネット調査、アンケートサンプル数:300 取組の目的:海外での熊野への旅行ニーズを把握し、プロモーションメディアや受け入れ体制の課題を抽出する。	実施内容:海外事例調査、海外アンケート 実施時期:平成20年10～11月、米103サンプル、仏102サンプル、在日外国人127サンプル ・取組の結果:海外マーケット調査やアンケートの結果から、「熊野」の知名度は低い、日本来訪経験者を中心に、訪問意向は高く、宿泊施設や二次交通情報が必要とし、ガイドブックからの情報入手が多いことがわかった。日本文化への関心度の高さをターゲットとすることに確信を得た。		

	取組④	旅行商品開発・モニターツアーの実施		
	実施主体	(株)JTB法人東京		
	実施内容、実施結果	当初提案により予定していた計画		
		実際の取組内容及びその結果		
		<p>実施内容:海外メディアを招聘して開発したモデルコースでモニターツアーを実施</p> <p>実施時期:平成21年2月～3月(7名)</p> <p>取組の目的:外国人訪問客の増大、外国人観光客受け入れ体制の充実を図るため、欧米の観光ガイドブック執筆者を招聘し、モニタリングと同時に、記事掲載を促し、情報発信を行う。</p>	<p>・実施内容:ガイドブック執筆者6名(アメリカ3名、フランス2名、オーストラリア1名)を招聘して、モニターツアーを実施。熊野の魅力を伝えるコースを設定。</p> <p>・実施時期:平成20年12月(1名)、平成21年1月(2名)、2月(1名)、3月(2名)</p> <p>・取組の結果:熊野の観光体験により、観光対象地域としての認知・理解が深まり、今後はガイドブック等への紹介記事掲載が期待される。また、アンケートから外国人旅行者のニーズと地元の受入課題を抽出するとともに欧米人に人気を得る可能性を確認した。</p>	
(7)実施体制	平成20年度の取組実施における体制・役割分担		取組の実施を踏まえた反省点	
	田辺市ATA推進協議会 以下の団体が構成され、それぞれの役割を分担 ・田辺商工会議所(主担当:取組②) 協議会代表団体、コンソーシアムの一員としてDMC事業計画の策定を担当。 ・田辺市熊野ツーリズムビューロー(担当:取組①) 田辺市ATA推進協議会、プロジェクト委員会(ワークショップ)を開催、田辺商工会議所とともに、事業推進を総括する。 ・株式会社ティー・アンド・ティー(担当:取組③) インターネットリサーチによる外国人アンケート調査、報告書の取りまとめ ・株式会社ジェイティービー法人東京(担当:取組④) モデルコース開発とモニターツアーの実施。	<p>・取組①田辺市熊野ツーリズムビューローは、地元組織とのコーディネートを担当し、外国人受入れを実践する個人や団体の協力を得る見込みがあった。</p> <p>・取組①②③④田辺市熊野ツーリズムビューローと田辺商工会議所が中心となり、事業推進を総括することにより、取組内容、スケジュールともほぼ計画通り実施することができた。</p> <p>・取組②田辺商工会議所が中心となった事業計画の検討の結果、受入課題として、英語での対応や案内を行う中間支援組織の必要が明らかになり、DMCを中間支援組織と位置づけた事業計画案を策定した。また、JTBを中心に、外国人観光客向け食のおもてなし基本マニュアルを作成した。</p> <p>・取組③海外アンケートは(株)ティー・アンド・ティーが実施した。在日外国人調査は当初予定したインターネット調査ではなく街頭調査により行った。</p> <p>・取組④プレスの招聘は、(株)ティー・アンド・ティーが中心となって人選・調整を行い、JTBが手配を担当、田辺市熊野ツーリズムビューローを中心に受入れ、案内を行った。受入れには地元の旅行社も参画した。</p>		
(8)取組により得られた成果	○成果1→	外国人旅行受け入れ推進体制の整備		
		H19	H20(当初予定していた目標)	
		田辺市熊野ツーリズムビューローによる情報発信及び受入地の整備	官民協働のコンソーシアムを設立しDMCを開業に向けた推進体制及びプログラムの構築を行う。	
		H20(実際に得られた成果)		
		<p>・地元で外国人旅行者の受入れ活動をしている個人や団体の現状を把握できた、また、地域限定通訳案内士制度は単一県限定であり、熊野全域(和歌山県、三重県、奈良県)には対応できないなどの制度上の課題も明らかになった。</p> <p>・地元の各組織は個別に受入れの対応を行っているため、受入水準にばらつきがあり、十分な対応ができない面もある。英語での対応ができないため、外国人観光客を受け入れられない場合もあり、外国語での対応を中心に、外国人受入れをコーディネートし、地域をプロモーションする中間支援組織の必要性が確認できた。田辺市熊野ツーリズムビューローを中心に、地元事業者、外国人受入れ活動を行っている通訳や体験プログラム提供グループ、地域旅行社をネットワークし、田辺市、商工会議所が協力する事業推進体制を構築し、DMC事業に特化した業務管理システム導入に向けたプログラムを開発する道筋をつけた。</p>		
		○成果2→	モニターツアーの実施によるモニタリングと情報発信	
		H19	H20(当初予定していた目標)	
	現状では未実施	・モニターツアーの実施によるモニタリング(英語圏3カ国からメディア、旅行会社関係者等7名程度を招聘し、海外での知名度アップを狙う)		
	H20(実際に得られた成果)			
	<p>・外国人旅行者が用いる情報チャネルの一つである観光ガイドブックの執筆者をリストアップし、招聘ツアーを実施した。米・仏・豪3ヶ国のガイドブックに記事を掲載し、熊野の知名度の向上が可能になり、高野山や周辺の観光資源とともに、エリアとしての熊野を訴求できる。高野山は既にフランスでは知られた観光スポットであり、その奥に日本の「サンティアゴ・デス・コンポステラ」である「熊野古道」をプロモーションしていくことで、外国人観光客の増加が期待できる。</p> <p>・外国人記者の高い評価に、熊野の資源が外国人の関心を集める可能性と事業実施にあたっての成功を確認した。</p>			

<p>(9)今年度の取組成果や活動を踏まえた反省点、改善点</p>	<p>・プレスの招聘が12月以降になったため、調整やアテンドに余裕がない面があった。熊野の歴史と自然は評価が高いが、プレスのモニタリングでは英語による案内など受け入れ体制は不十分であり、英語対応可能なガイドや観光施設従業員、案内所の育成・整備が必要である。 ・インターネットによる外国人調査では、訪日経験者が少なく、熊野の認知度は低かったが、街頭調査を行った訪日外国人に対する調査では欧米系で認知度・来訪意欲が高く、ターゲット設定は、訪日意欲のある欧米を中心に考える必要がある。 ・DMCを設立することによって、インターネットや観光案内所で、熊野を訪問しようとする外国人旅行者に、食事・宿泊予約、ルート作成サポート、案内、ガイド斡旋などワンストップのサービス提供を行える体制を整える必要がある。</p>	
<p>(10)平成21年度以降の活動の見込み</p>	<p>当初提案に予定していた平成21年度以降の展開</p>	<p>今年度の取組状況を踏まえた平成21年度以降の活動の見込みと活用を希望する支援制度</p>
<p>1.事業立ち上げに向けた体制の整備(H21年度)</p>		<p>1.事業立ち上げに向けた体制の整備(H21年4月～) ・実施主体:コンソーシアム 事業会社の組織形態(一般社団を想定)を決定し、設立準備を行う。 ・外国語による応答体制の整備(英語他)・外国語対応ボランティアの組織、ホームページ・パンフレットの制作(英語・フランス語) ・旅行事業登録の準備(種別の決定、資格者の雇用等) [活用を希望する制度:上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額400万円)]</p>
<p>2. DMC業務に最適化した管理システムの導入(H21年度)</p>		<p>2.DMC業務に最適化した管理システムの導入 ・少人数で事業を運営するためのWEBを活用した旅行管理・精算システムソフトの開発 [活用を希望する制度:上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額1500万円)]</p>
<p>3.受け入れ体制の整備(H21～22年度)</p>		<p>3.受け入れ体制の整備(H21～22年度) 実施主体:コンソーシアム～事業会社 ・旅行商品開発の前提となる外国人受入れをアテンドを中心に整備する。 (宿泊施設従業員等に対する外国人接客研修の実施、通訳、観光ガイドの育成、宿泊施設での英語表記、飲食店メニューの英語併記の推進、観光案内・サイン類の外国語併記の推進) ・英語による交通情報・交通案内の提供 ・古民家を活用した宿泊施設の整備 [活用を希望する制度:上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額1200万円)]</p>
<p>4.地域産品等を活用した新旅行商品開発と地域産品の輸出等販路拡大戦略の構築(H21年度～)</p>		<p>4.地域産品等を活用した新旅行商品開発と地域産品の輸出等販路拡大戦略の構築(H21年度～) 実施主体:コンソーシアム～事業会社 ・地域産品を活用した外国人旅行者向けメニューなどを開発し、外国人の利用者に実験的に提供する。 ・農産品輸出商談会等への参加 [活用を希望する制度:上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額100万円)]</p>
<p>5.旅行商品開発、プロモーションの実施(H21年度)</p>		<p>5.旅行商品開発、プロモーションの実施 ・パイロット商品の開発とモニターツアーの実施 [活用を希望する制度:上記について地方の元気再生事業の継続支援を希望(想定金額150万円)]</p>
<p>6.本格的な事業展開(H22年度～)</p>		<p>6.本格的な事業展開(H22年4月～) ・事業会社設立、旅行業登録 ・実施地域:田辺市及び熊野古道周辺の関連地域 ・実施内容:海外からの個人旅行を中心とした旅行者の誘致、旅行のサポート、体験型旅行商品の販売、ツアー商品の企画・造成・販売等、受付・手配・調整・精算までをひとつの窓口で行う着地型旅行事業 ・Webを通じた旅行情報・地域ブランドの情報発信と購入・予約・決済をWeb上で完結できるECビジネス</p>

『「世界に開かれたKUMANOをめざして」～外国人向けATA(エリアツーリズムエージェンシー)
 -Destination Management Companyの設立』 (和歌山県田辺市)

◆主な実施取組の内容◆

取組①: プロジェクト委員会(ワークショップ)の実施

実施主体: 田辺市熊野ツーリズムビューロー

取組内容・結果

・地元で外国人受入れ活動をしている団体・個人と協働して、熊野地域での外国人旅行者の受入課題の整理を行った。



取組②: DMC(外国人向けATA)事業計画の策定

実施主体: 田辺商工会議所

実施内容・結果

・インターネット調査により欧米等諸外国の旅行ニーズを把握し事業の方向性と事業性の評価、事業化課題、組織体制の検討を行った。

・Webによる宿泊・観光システム・観光ガイド等予約システム構築の検討及び業務管理システムの導入検討を行った。

・外国人観光客向け食のおもてなし基本マニュアルを作成した。

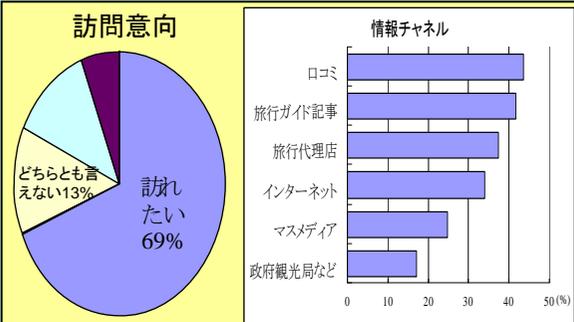


取組③: 海外アンケート調査

実施主体: (株)ティー・アント・ティー

実施内容・結果

・海外での熊野への旅行ニーズの把握と地域農産品の外国人向け販売の可能性や販路確立に向けた可能性の検証及び新商品の市場性の検討を行った。



取組④: 旅行商品開発・モニターツアーの実施

実施主体: (株)JTB法人東京

実施内容・結果

・海外の日本旅行ガイドブックのライターを熊野古道モニターツアーに招聘し、観光対象地域としての認知・理解を深めるとともに、ガイドブックへの記事執筆を依頼。

・同時に外国人旅行者の視点での、熊野の受け入れ体制の課題を抽出。



◆取組実施による成果・今後の展開◆

DMC事業運営の組織形態に結論を得るとともに、マーケティング戦略、収支計画を策定した。田辺市熊野ツーリズムビューローを中心に、外国人受け入れを行っている地元事業者、通訳、体験プログラム提供グループなどをネットワーク化し、田辺市や商工会議所が協力する事業推進体制を構築することにより、DMC事業に特化した業務管理システム導入に向けたプログラム開発を行っていく。米・仏・豪3ヶ国のガイドブックに記事を掲載し、海外プロモーションなどを通じて熊野の知名度の向上をはかる。今後は、地元で外国人旅行者の受入れ活動をしている個人や団体の現状を把握し、英語対応可能なガイドや観光施設従業員の育成をはかり、英語によるワンストップサービスが可能な案内所の整備を進める。平成22年度の事業立ち上げに向けて、事業会社の立ち上げ、旅行業登録、旅行管理システムの導入を検討していく。