

観光地域づくり法人事業報告書

1. 基本情報

法人名	公益財団法人佐世保観光コンベンション協会				記入対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	
					記入日	令和2年9月25日	
代表者 連絡先	所属部署	—	役職	理事長	氏名	飯田 満治	
	電話番号	0956-23-3369	FAX番号	0956-23-6750	E-mail	sasebo208@rapid.ocn.ne.jp	
CMO 連絡先	所属部署	観光マーケティング部	役職	部長	氏名	三條 基継	
	電話番号	0956-23-3369	FAX番号	0956-23-6750	E-mail	saniou@sasebo-sight.com	
CFO 連絡先	所属部署	事務局	役職	常務理事兼事務局長	氏名	川口 裕樹	
	電話番号	0956-23-3369	FAX番号	0956-23-6750	E-mail	kawaguchi@sasebo-sight.com	
記入者 (担当者) 連絡先	所属部署	観光マーケティング部	役職	係長	氏名	松田 紹弘	
	電話番号	0956-23-3369	FAX番号	0956-23-6750	E-mail	matsuda@sasebo-sight.com	
区分	候補DMO(旧「日本版DMO候補法人」) <input checked="" type="radio"/> 登録DMO(旧「日本版DMO」)			候補DMO 登録日	平成28年11月2日	登録DMO 登録日	平成29年11月28日

※該当する区分に○をつけてください。

2. 観光地域づくり法人の登録要件に対する自己評価・数値目標(達成状況)

※観光地域づくり法人の各登録要件の充足状況について自己評価を行ってください。

(1) 自己評価

番号	確認事項	既に該当	今後該当予定
(1)	I 地域の多様な関係者で合意形成する仕組みを構築し、その仕組みの中に、①地域が「売り」とする観光資源の関係者、②宿泊事業者、③交通事業者、④行政以上①～④が全て参画している	✓	
	II 合意形成の仕組みにおいて、観光地域づくり法人が中核的立場になっている(会議体を主導する等)	✓	
	III 地域住民に対して、観光地域づくりに関する意識啓発・参画促進のための取組を実施している ※広域連携DMO及び単独都府県の地域連携DMOを除く。	✓	
(2)	I 少なくとも、①延べ宿泊者数、②旅行消費額、③来訪者満足度、④リピーター率、⑤WEBサイトのアクセス状況 ⑥住民満足度 以上①～⑥のデータを全て収集している	✓	
	II 収集したデータに基づいたターゲット設定を行っている	✓	
	III 設定するコンセプトが地域の強みや魅力を端的かつ分かりやすく表現している	✓	
	IV 上記I～IIIを踏まえた適切な項目及び目標数値のKPIが設定されている。 (※延べ宿泊者数・旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率の4項目は必須とし、地域の実情に応じた適切な年次、目標数値、伸び率等が設定されている。)	✓	
	V KPIの達成状況について毎年評価・分析した上で関係者と共有している	✓	
	VI Vの評価・分析に基づき、必要に応じて計画の見直しを行っている	✓	
(3)	I 地域での合意形成の仕組みも活用し、地域の多様な関係者間で戦略の共有を行うとともに、その戦略に照らして、地域における取組の不足や重複等の調整を定期的に行っている	✓	
	II 戦略の策定状況・KPIの達成状況・PDCAの実施状況について評価・分析を実施したうえで事業報告書を作成し、関係者と共有している	✓	
	III Iの戦略を踏まえ、観光資源の磨き上げや地域が観光客に提供するサービスの品質管理・向上・評価が実施される仕組みや体制が構築されている	✓	
	IV 戦略に基づいて、観光地域づくり法人及び地域の多様な関係者が協働し、一元的かつ効率的な情報発信・プロモーションを行っている	✓	
(4)	I 観光地域づくり法人が法人格を有している	✓	
	II 戦略の策定及びそれに基づく取組の実施に係る意思決定の責任者を明確にしている	✓	
	III データ収集・分析等の専門人材(CMO:チーフ・マーケティング・オフィサー)が観光地域づくり法人の専従で最低一名存在している	✓	
	IV 財務責任者(CFO:チーフ・フィナンシャル・オフィサー)を設置している	✓	
(5)	I 観光地域づくり法人の役割として実施する取組において必要な財源(公物管理受託、収益事業、会費、特定財源(宿泊税・入湯税・負担金等)等)を確保できる見通しがある	✓	
	II 運営資金のうち、行政からの支出による財源(補助金等)が過半を占めている場合は、自主財源の確保について関係自治体と共に具体的な検討が行われている	✓	

(2) KPIの達成状況(※過去3年間、今後3年間について記載)

項目	単位	2017(H29)年度		2018(H30)年度		2019(R1)年度		2020(R2)年度		2021(R3)年度		2022(R4)年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
必須KPI													
①旅行消費額	百万円	98,035	101,257	103,918	96,202	110,150	86,205	116,760		123,770		131,200	
達成状況に対する分析	夏休み期間や週末など繁忙期の荒天や、5度にわたる台風の接近・上陸など天候不順が続く日が多かった事などが大きく影響し、観光客数で582万4千人(対前年96.9%、18万8千人減)、宿泊客数も153万3千人(対前年 98.4%、2万5千人減)という結果となり、比例して旅行消費額全体も、目標をクリアすることが出来なかった。単価においても、宿泊客単価は38,744円(前年95.3%)と下がった。												
②延べ宿泊者数	千人	1,713	1,682	1,773	1,880	1,838	1,677	1,913		1,977		2,052	
達成状況に対する分析	宿泊についても、台風や8月下旬に発生した線状降水帯による記録的大雨等に伴い宿泊キャンセルが相次いだことなどから、延べ宿泊客数は1,677千人(対前年89.2%、20万3千減)となった。外国人については、日韓関係の悪化により、平成31年3月以降の長崎・ソウル便の運休の影響もあり韓国からの宿泊客数が8,757人(対前年43.9%、1万1千人減)と大幅減となった。また、FIT化が進む中国及び平成31年1月に長崎直行便が就航した香港の宿泊客数14,275人(対前年113.8%、千7百人)と増加したものの、台湾はFIT化の一方で団体客が大きく減少し、宿泊客数53,782人(対前年79.8%、1万3千人減)と減少した。												
③来訪者満足度	%	84.5	86.6	86.3	88.8	88.0	89.7	90.0		91.0		92.0	
達成状況に対する分析	満足度については平成29年度より右肩上がりであり、今年度も目標も大きくクリアをした。『満足・計』が2016年以降最も高い結果。『満足・計』の内訳においては、『大変満足16.3%』が昨年度より4.0%増加、『満足58.8%』は昨年度と同程度、『やや満足14.4%』が5.7%減少と、満足度が上がるにつれスコアが増加しているため、全体的に満足の質が良くなったといえる。												
④リピーター率	%	73.5	59.9	73.7	59.6	73.5	56.7	73.8		74.0		74.2	
達成状況に対する分析	リピーター率については、前年、目標ともに大きく届かなかった。冬季は短いスパンでのリピーターの割合が増加する季節であることから、閑散期対策も含めた対策を行っていく。												
その他の目標													
宿泊稼働率(定員比)	%	51.8	46.4	55.1	49.4	55.4	48.0	56.0		—		—	
達成状況に対する分析	上記①、②の状況から、稼働率についても比例して減少となった。詳細として、宿泊客実数1,533千人(前年比1.6%減)、延べ宿泊客数1,845千人(前年比2.8%減)、平均宿泊数1.2泊(前年比1.6%減)となった。												

(3) 各種データの継続的な収集・分析について

収集したデータ	収集方法・分析状況
観光圏顧客満足度等調査	(収集方法) 来訪者へのアンケート調査 ・観光地における調査員対面式聞き取り調査 ・宿泊施設、観光施設における留置 (分析状況) 経済波及効果の測定および観光地域づくりの戦略策定に活用する。 ・顧客満足度の向上 ・観光客誘致 ・リピーター創造 ・旅行消費額の向上
住民意識調査	(収集方法) アンケート用紙を返信用封筒にて回答 ・サンプル数: 佐世保市(1,200件)小値賀(50件) (分析状況) 住民が視点のこの街の誇り ・観光振興に対する意識 ・住民が重視する街の観光施策と現施策に対する評価 ・外部地域に伝えたい街の魅力
観光統計調査	(収集方法) 各観光施設からの報告、イベント等主催者発表、宿泊施設からの報告 (分析状況) 観光入込客数の把握、経済波及効果の算定
GAP調査	(収集方法) インターネットによるアンケート調査 ・対象「マクロミル」モニター会員 (分析状況) 経済波及効果の測定および観光地域づくりの戦略策定に活用する。 ・顧客満足度の向上 ・観光客誘致 ・リピーター創造 ・旅行消費額の向上
旅行商品・プログラムの調査	(収集方法) ・旅行商品、プログラム参加者へのアンケート (分析状況) ・旅行商品、コンテンツの磨き上げにより、顧客満足度向上を図る。

3. 取組についての総括

令和元年は、国全体では、ラグビーワールドカップ2019日本大会の開催を契機とした訪日需要の高まりや、東アジア市場での航空便の新規就航・増便などもあり、日韓関係の悪化により韓国市場の減速はあったものの、年間の訪日外国人観光客数は3,188万人、前年比2.2%増と7年連続で過去最高を記録した。
 当圏域においては、佐世保の発展の礎となった「佐世保鎮守府開庁・佐世保港開港130年」という記念すべき年であったことから、鎮守府関連(日本遺産)を中心とした観光PRや「黒島の集落」(世界文化遺産)を舞台とした集客イベントの実施、おぢか国際音楽祭の開催、世界で最も美しい湾「九十九島」の訴求に継続して取り組むなど、本区域特有の観光コンテンツを積極的に活用したプロモーションの強化と誘客活動を行った。

また、インバウンド関連では、1月の香港⇄長崎間のLCC定期便の新規就航を契機に、香港での観光プロモーションを強化したことで来訪者が増加した。また、中国・上海や台湾での観光情報説明会の開催や誘致セールスを実施するなど、東アジアを中心とした誘客対策に継続して取り組んだ。
 クルーズ船については、全国的な傾向として、中国市場の急拡大後の調整局面から配船量の減少がみられ、本区域への寄港数も前年を下回った(2018年108隻、2019年79隻)。
 観光客の動向は、夏休み期間や週末など繁忙期の荒天や、大規模台風の接近・上陸など天候不順が続く日が多かった事などが大きく影響し、佐世保市では観光客数で582万4千人(対前年96.9%、18万8千人減)、宿泊客数も153万3千人(対前年 98.4%、2万5千人減)、一方、小値賀町では観光客数で2万5千人(対前年111.6%、2千7百人増)、宿泊客数も1万5千人(対前年122.4%、2千8百人増)という結果となった。

令和元年度 重点事業について

1. 観光地域づくり法人(DMO)としての機能構築と観光地域づくり

(1)「海風の国」佐世保・小値賀の観光地域づくりの推進

佐世保市を代表する観光コンテンツであるハウステンボスや九十九島を起点に、地域周遊、滞在時間の延長につなげるため、各地域の特性や特色を活かした観光資源の磨き上げを行い、地域全体のブランドづくり、観光客の多様なニーズに対応した取り組みを行った。

特に、地域ならではの観光資源の磨き上げとして、圏域内の地域住民や団体が推進する地域活性化の取り組みへの支援や、観光人材の育成として、外国人観光客を対象としたガイドの育成及び外国語対応のまち歩き商品など滞在プログラムの造成を行った。

また、本区域が将来に渡って観光地域づくりの推進やおもてなしの心の醸成を地域住民まで浸透出来るよう、地域の子供たちを対象とした勉強会の開催や地域の歴史を学ぶツールを制作し配布するなど、観光に触れる取り組みを行った。

(2)ワーキンググループ機能の充実

観光地域づくりやブランディングの推進を目的に官民・業種・自治体の枠を越えた連携、協働事業を行うワーキンググループでは、交通事業者を中心に本土と離島を結んだ「海風の国」を感じることができる滞在型旅行商品の造成や、生産者や飲食店などの事業者と一緒に「地域ならではの食」をテーマにしたおもてなし受入整備の取り組みに着手した。

2. 観光客誘致とプロモーション

(1)国内誘致・プロモーション

九州観光推進機構及び長崎県との連携により、大都市圏を主とした旅行エージェンツ等への旅行商品造成を促すセールス活動や、区域内の観光・宿泊施設などの事業者との協働で、教育旅行及び九州大会規模のコンベンションの誘致活動を行った。

特に教育旅行では、新しい取り組みとして、国際社会共通の目標「持続可能な開発目標 SDGs(エスディーゼーズ)」をテーマに、生徒が能動的に学ぶことができるような学習方法「アクティブラーニング」を取り入れたプログラムの開発に着手した。

宣伝活動については、世界で最も美しい湾「九十九島」、日本遺産「鎮守府関連」、世界文化遺産「黒島の集落」「野崎島の集落跡」の素材を中心に、各種メディアへの情報発信及び取材対応、公式SNSでの情報発信などのプロモーション活動や、ハウステンボスなど民間事業者とも連携し、旅行雑誌等への掲出や観光情報サイト・SNSなどのWEB活用、交通広告など各種広告媒体の特性を捉えたメディアミックスを心がけて広告宣伝を行った。

(2)海外誘致・プロモーション

FIT化が加速している東アジアを中心とした訪日観光客の誘致を促進するため、香港・台湾向けの繁体字のフェイスブックの発信強化に加え、新たに英語圏や中国(簡体字)、韓国(ハングル文字)のフェイスブック、インスタグラム、ウェイバーなど公式SNSを開設し観光情報発信をスタートした。特に、平成31年1月に長崎直行便が就航した香港を最重点地域として、FITを対象とした二次交通手段を紹介するツールの制作や現地の訪日観光情報サイトへの発信、ユーチューバー、インフルエンサーを活用したWEBプロモーションなど集中的な情報発信を行った。

3. 自主財源の確保と自主事業の展開

当DMOは公益財団法人として、主に行政からの補助支援による「公益目的事業」を中心とした事業展開を図っているところであるが、より安定した事業運営を行うためにも、観光客の利便性、満足度の向上を目的とした観光に寄与する以下の自主事業を積極的に展開した。

- ・募集型企画旅行(ウォーキングツアーなど着地型商品の開発、既存商品のリニューアル)
- ・手配旅行(大会運営にかかる会議や宿泊の手配など)みちづくしin佐世保、海事振興連盟)
- ・観光バス事業(クルーズバス海風)
- ・自社商品(ハウステンボス&海きららセット券など)、受託販売(軍港クルーズなど)
- ・ふるさと納税事業(佐世保市内宿泊券など)

4. 具体的な取組状況

※形成計画の記載内容に対する実際の取組状況(取組実績)をご記載ください。

(1)観光地域づくり法人を中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者との合意形成について

①観光圏推進協議会(最高意思決定機関4名)

内容:佐世保市長・小値賀町長・おぢかアイランドツーリズム協会理事長

佐世保観光コンベンション協会理事長からなる最高意思決定機関

頻度:年1回。その他、必要がある場合。

②観光圏推進委員会(執行機関20名)

内容:事業の方針決定、合意形成、情報共有。

頻度:年2回程度開催。※観光圏ワーキンググループの座長も出席。

③観光圏戦略会議

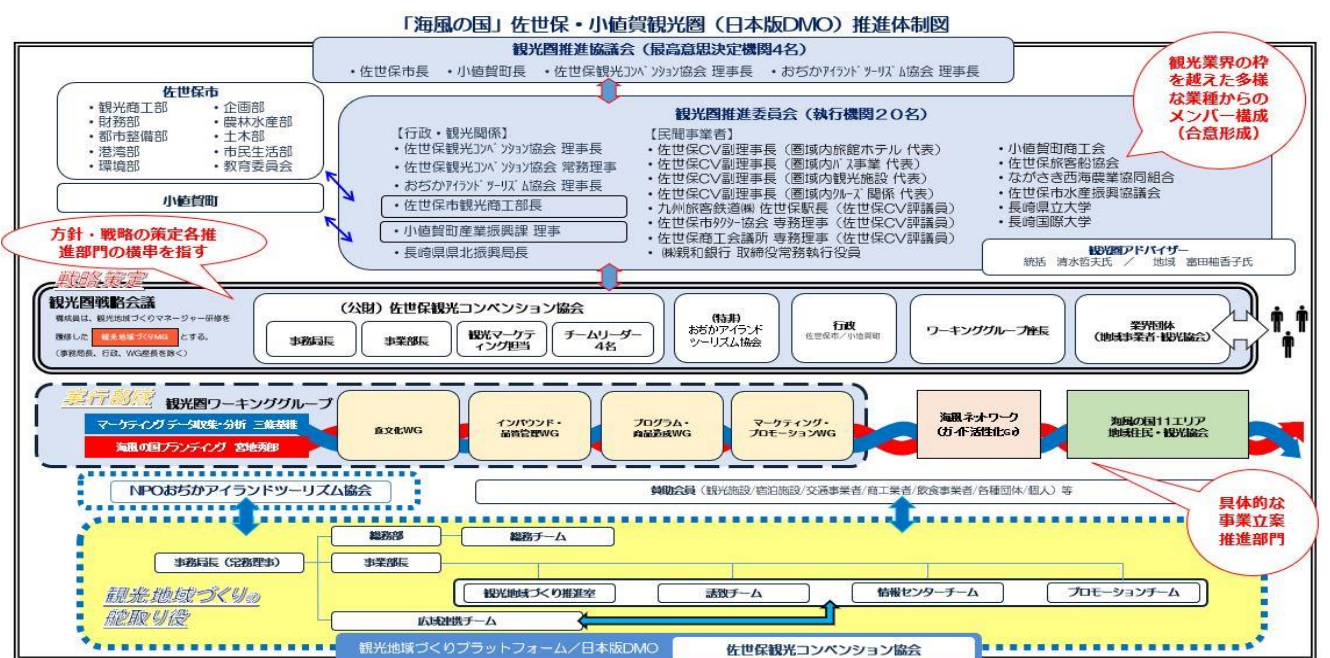
内容:同推進委員会の方針・戦略の策定にあたる各推進部門の情報共有を行う

頻度:事業進捗にあわせ必要に応じ随時開催。

④観光圏ワーキンググループ(事業実務企画推進4グループ)

内容:各グループが担当する事業の具体的事業計画立案及び推進。出身団体の関係者、関係団体への情報共有。

頻度:2~3ヶ月に1回程度。但し、グループで、事業進捗にあわせ必要に応じ随時開催。



(2) データに基づく戦略の策定・実施状況について

データ分析に基づいた観光マーケティング

観光客の誘致やプロモーション、受入体制の整備などの施策を検討・実施する上で、各種データを活用した観光マーケティングを強化することで、佐世保観光の強み・弱みを、精度を上げて分析し具体的な戦略の策定を行う。

- ・モバイルを活用した移動統計やSNS分析などのビッグデータを活用した観光戦略
- ・満足度調査、GAP調査による観光素材の磨き上げやコンテンツ開発、PR
- ・市場調査(特に海外)による効果的な誘致・プロモーション

※1. 事業の成果向上に加え、観光を取り巻く環境変化にタイムリーに対応していくためにも、自社の調査のみならず、外部の各種調査データなども活用しながら、効果的な施策について検討を深めていく。

※2. 別添資料、「海風の国」佐世保・小値賀観光圏・パークポイントを参照してください。

(3) 地域社会とのコミュニケーション・地域の観光関連事業者への業務支援を通じた多様な関係者との戦略の共有について

日本版DMO(佐世保観光コンベンション協会)主催の会議等での戦略の共有。又、地域住民等については、各種説明会や地域団体実施の会議等へ出席し情報共有を行う。

※下記の他、佐世保観光コンベンション協会正副理事長会議を毎月実施(正副理事長:旅館ホテル組合、交通事業者(バス代表)、観光施設(九十九島パルサーリゾート)。また、理事会と評議員会を各年2回以上実施。

※数値目標(KPI)、中長期計画等の地方公共団体が策定する計画・戦略等には連携・協同し整合性を図っている。

「海風の国」佐世保・小値賀観光圏推進委員会／佐世保観光コンベンション協会主催

令和元年度 第1回	開催日: 10月30日	議題: 「令和元年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏 事業経過報告」「令和2年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏 事業計画(案)」
第2回	開催日: 2月19日	議題: 「令和元年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏 事業経過報告」「令和2年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏 事業計画(案)」

「海風の国」佐世保・小値賀観光圏推進協議会／佐世保観光コンベンション協会主催

令和元年度 第1回	開催日: 2月25日	議題: 「令和元年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏 事業経過報告」「令和2年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏 事業計画(案)」
-----------	------------	---

観光圏戦略会議／佐世保観光コンベンション協会主催

令和元年度 第1回	開催日: 10月7日	議題: 「海風の国」佐世保・小値賀観光圏について
-----------	------------	--------------------------

観光圏ワーキンググループ(4つ)／佐世保観光コンベンション協会主催

令和元年度 第1回	プログラム・商品造成	開催日: 5月22日	議題: 令和元年度 事業内容について「海風の国」佐世保・小値賀を体感できる特選の旅 内容検討
第2回	プログラム・商品造成	開催日: 8月23日	議題: 「海風の国」佐世保・小値賀を体感できる、3泊4日特選の旅、実施に向けての予算使用方法について
第3回	プログラム・商品造成	開催日: 10月16日	議題: 「海風の国」佐世保・小値賀を体感できる、3泊4日特選の旅、プラン内容について
第4回	プログラム・商品造成	開催日: 1月23日	議題: 「海風の国」佐世保・小値賀を体感できる、3泊4日特選の旅 モニターツアー実施について
第5回	プログラム・商品造成	開催日: 2月20日	議題: 「海風の国」佐世保・小値賀を体感できる、3泊4日特選の旅 モニターツアー実施後、参加者へのヒアリング
第1回	食文化WG	開催日: 9月10日	議題: 「食文化WGの体制について」「今年度の食文化WGについて」
第2回	食文化WG	開催日: 11月12日	議題: 「仲間づくり」の手法について
第3回	食文化WG	開催日: 12月13日	議題: 「海風グルメ」賛同店募集要項について
第4回	食文化WG	開催日: 1月15日	議題: 募集要項(案)について
第5回	食文化WG	開催日: 3月3日	議題: 海風グルメ賛同店募集最終調整について

観光動向調査報告会／佐世保観光コンベンション協会主催

令和元年度	開催日: 6月13日	議題: ①平成30年佐世保市観光の概況について ②平成30年度佐世保市GAP調査 ③平成30年度「海風の国」佐世保・小値賀観光圏顧客満足度調査 ④令和元年度事業について
-------	------------	---

賛助会員意見交換会／佐世保観光コンベンション協会主催

令和元年度	開催日: 7月24日	賛助会員意見交換会
-------	------------	-----------

各地域団体実施の会議等

地域	関連団体	開催
・宇久島エリア	宇久町観光協会	不定期
・黒島エリア	黒島観光協会	不定期
・江迎エリア	江迎活性化協議会	不定期(1カ月に1回程度参加)
・俵ヶ浦エリア	俵ヶ浦半島開発協議会	不定期
・佐世保市街地エリア	SASEBOまち元気向上委員会	月に1回程度
・三川内エリア	三川内焼伝統産業組合	月に1回程度
・針尾エリア	針尾無線塔保存会	不定期
・ハウステンボスエリア	ハウステンボス(株) 営業・宣伝等	不定期
・小値賀エリア	五島列島おもてなし協議会	不定期
(その他)		
・九十九島ビジターセンター月例会		月に1回程度
・肥前窯業圏活性化推進協議会		不定期

(4) 地域が観光客に提供するサービスを、維持・向上・評価する仕組みや体制の構築について

- ①「海風の国観光マイスター」の認定制度により、本圏域についての様々な情報と豊かな知識(地理・歴史・文化・食等)とおもてなしの心をもって来訪者を案内できる人材を育成し、迎え入れ体制の拡充を図る。
- ②海風の国観光マイスター取得者やボランティアガイド団体で構成される、圏域の来訪者受入れに携わる人材によるネットワーク「海風ネットワーク」へ、圏域の歴史や自然を学ぶ機会や活動の機会、観光地域づくりの取り組みへの参加機会の情報提供・共有により、サービスの向上、迎え入れ体制の拡充を図る。
- ③国土交通大臣より全国13の地域が認定された観光圏がアライアンスを組み宿泊施設など地域が提供する観光サービスに係る品質認証制度(サクラクオリティ)の導入。
- ④周遊滞在型観光の受入体制強化の為に地域における人材育成を、5つの重点エリアを中心に定期的実施することで、サービスの向上、迎え入れ体制の拡充を図る。
- ⑤顧客満足度調査を実施し、飲食店や宿泊施設をはじめとする地域の関係者に分析結果の報告会を行い、サービスの向上、迎え入れ体制の拡充を図る。
- ※別添 経営状況報告書参照

(5) 地域一体となった戦略に基づく一元的な情報発信・プロモーションについて

- (1) 国内誘致・プロモーション
九州観光推進機構及び長崎県との連携により、大都市圏を主とした旅行エージェンツ等への旅行商品造成を促すセールス活動や、区域内の観光・宿泊施設などの事業者との協同で、教育旅行及び九州大会規模のコンベンションの誘致活動を行った。
特に教育旅行では、新しい取り組みとして、国際社会共通の目標「持続可能な開発目標 SDGs(エスディーゼーズ)」をテーマに、生徒が能動的に学ぶことができるような学習方法「アクティブラーニング」を取り入れたプログラムの開発に着手した。
宣伝活動については、世界で最も美しい湾「九十九島」、日本遺産「鎮守府関連」、世界文化遺産「黒島の集落」「野崎島の集落跡」の素材を中心に、各種メディアへの情報発信及び取材対応、公式SNSでの情報発信などのプロモーション活動や、ハウステンボスなど民間事業者とも連携し、旅行雑誌等への掲出や観光情報サイト・SNSなどのWEB活用、交通広告など各種広告媒体の特性を捉えたメディアミックスを心がけて広告宣伝を行った。
- (2) 海外誘致・プロモーション
FIT化が加速している東アジアを中心とした訪日観光客の誘致を促進するため、香港・台湾向けの繁体字のフェイスブックの発信強化に加え、新たに英語圏や中国(簡体字)、韓国(ハングル文字)のフェイスブック、インスタグラム、ウェイバーなど公式SNSを開設し観光情報発信をスタートした。特に、平成31年1月に長崎直行便が就航した香港を最重点地域として、FITを対象とした二次交通手段を紹介するツールの制作や現地の訪日観光情報サイトへの発信、ユーチューバー、インフルエンサーを活用したWEBプロモーションなど集中的な情報発信を行った。
- ※別添 経営状況報告書参照

(6) 受入環境の整備について

観光地域づくりやブランディングの推進を目的に官民・業種を越えた連携、協働事業を行うワーキンググループでは、交通事業者を中心に本土と離島を結んだ「海風の国」を感じることができる滞在型旅行商品の造成や、生産者や飲食店などの事業者と一緒に“地域ならではの食”をテーマにしたおもてなし受入整備の取り組みに着手した。
インバウンド対応としては、小値賀島への来島者が多い、欧米系の外国人に沿った多言語WEBサイトのブランドデザインを整備したほか、インバウンド戦略として狙う外国人ペルソナ(香港人)を対象とした、趣味嗜好に合った案内を取り入れた訪日外国人対象ガイド育成研修を行い、受入体制の強化を図った。また、ツール制作および体験メニューなどを入れた滞在プログラムを造成した。

※別添 経営状況報告書参照

(7) 観光資源の磨き上げについて

佐世保市を代表する観光コンテンツであるハウステンボスや九十九島を起点に、地域周遊、滞在時間の延長につなげるため、各地域の特性や特色を活かした観光資源の磨き上げを行い、地域全体のブランドづくり、観光客の多様なニーズに対応した取り組みを行った。
特に、地域ならではの観光資源の磨き上げとして、圏域内の地域住民や団体が推進する地域活性化の取り組みへの支援や、観光人材の育成として、外国人観光客を対象としたガイドの育成及び外国語対応のまち歩き商品など滞在プログラムの造成を行った。
また、本区域が将来に渡って観光地域づくりの推進やおもてなしの心の醸成を地域住民まで浸透出来るよう、地域の子供たちを対象とした勉強会の開催や地域の歴史を学ぶツールを制作し配布するなど、観光に触れる取り組みを行った。

※別添 経営状況報告書参照

(8) 自律的・継続的に活動するための安定的な運営資金の確保について

ア. 収入の状況(調達方法の見通し)

年度	総収入(円)	内訳
2017(H29)年度 (実績)	別添 経営状況報告書(H30.6.11)参照	〃
2018(H30)年度 (実績)	別添 経営状況報告書(R1.6.14)参照	〃
2019(R1)年度 (実績)	別添 経営状況報告書(R2.6.11)参照	〃
2020(R2)年度 (見込み)	397,734,000円	1. 会費収入 5,000,000円 2. 収益 175,315,000円 3. 市町村からの補助金等 201,036,000円 4. 都道府県からの補助金 3,270,000円 5. 国からの補助金 5,950,000円 6. その他 7,163,000円
2021(R3)年度 (見込み)	467,500,000円	1. 会費収入 4,500,000円 2. 収益 230,000,000円 3. 市町村からの補助金等 211,000,000円 4. 都道府県からの補助金 2,000,000円 5. 国からの補助金 0円 6. その他 20,000,000円
2022(R4)年度 (見込み)	467,500,000円	1. 会費収入 4,500,000円 2. 収益 230,000,000円 3. 市町村からの補助金等 211,000,000円 4. 都道府県からの補助金 2,000,000円 5. 国からの補助金 0円 6. その他 20,000,000円

イ. 安定的な運営資金の確保に向けた取組状況

1. 行政からの補助金 (1) 佐世保市 (2) 小値賀町 2. 委託事業(委託手数料収入) (1) 行政 (2) 協議会等 3. 特定財源 (1) 賛助会員会費 4. 収益事業 (1) 駐車場運営(佐世保みなとインター) (2) 不動産運営(佐世保観光交流センター) (3) チケット販売(ハウステンボス入場券、九十九島パールシーリゾート水族館等) (4) 旅行事業(コンベンション事務局代行、着地型旅行商品等) (5) 物販事業(自社商品、受託商品)
--

ウ. 支出の状況

年度	総支出(円)	内訳
2017(H29)年度 (実績)	別添 経営状況報告書(H30.6.11)参照	〃
2018(H30)年度 (実績)	別添 経営状況報告書(R1.6.14)参照	〃
2019(R1)年度 (実績)	別添 経営状況報告書(R2.6.11)参照	〃
2020(R2)年度 (見込み)	397,618,000円	1. 一般管理費 10,934,000円 2. 観光振興事業等 206,462,000円 3. 観光地域づくり・ブランド確立 87,841,000円 4. 収益事業 92,381,000円
2021(R3)年度 (見込み)	463,000,000円	1. 一般管理費 49,000,000円 2. 観光振興事業等 130,000,000円 3. 観光地域づくり・ブランド確立 104,000,000円 4. 収益事業 180,000,000円
2022(R4)年度 (見込み)	463,000,000円	1. 一般管理費 49,000,000円 2. 観光振興事業等 130,000,000円 3. 観光地域づくり・ブランド確立 104,000,000円 4. 収益事業 180,000,000円

(9) その他特記事項

観光圏事業としてこれまでの取組、今後の計画等について、地域内外各所で説明をする際の資料(別添)『海風の国』佐世保・小値賀観光圏・ハワーポイント』をご参照ください。

5. PDCAの実施状況と評価・分析について

<p>PDCAサイクル確立のための取組</p> <p>DMOである佐世保観光コンベンション協会やおぢかアイランドツーリズム協会が直接行う事業、ワーキンググループが企画し推進する事業、DMOが各地域の状況に合ったかたちで関わりサポートしながら地域団体・住民が自主的に行う事業など、それぞれの推進方法にあわせ、いずれも、DMOが、事業の計画段階から関わり、アウトプット、アウトカム指標を設定し、実施主体が事業を推進し、事業終了後は、実施主体とDMOが各指標と照らし合わせチェックを行い、次の取り組みへ反映させる。</p> <p>また、観光圏推進協議会が、観光地域づくりに関する取り組みを俯瞰してチェック、アドバイスを行う機関でもあることから、ここで報告を行う。</p> <p>・地域住民が一体となった観光地域づくりの推進 当圏域では、観光圏開始直後に、観光地域づくりを行う上で、地域の独自の魅力の磨き上げや、地域ブランディングの効果的な発信を考え、圏域を11のエリアに分けた。このエリアは、佐世保市と平成の大合併で一緒になった旧市町を基に分けられていることから、それぞれの地域に独自の文化や歴史をたどって来た魅力があり、住民の気風にも違いがある。 観光地域づくりを進めるにあたっては、それぞれの地域住民の声に耳を傾けるとともに、成果指標や参考となる各種データの分析などを共有して随時方向性の確認を行い、合意形成を図りながら取り組んでいる。</p> <p>(過去例) 江 迎: 地域住民による将来のまちの姿を考えるワークショップ 俵ヶ浦: 半島のトレイル観光を核としながら、地域全体の活性化 黒 島: 世界遺産の動きから、地域住民(信者)がガイドや独自の食文化の体験 小値賀: 住民参加のワークショップで島内の観光案内板のデザイン、表記を作成</p> <p>この他、地域住民全体を対象とした取り組みとして、地域の各地域の取組紹介やおもてなしに関する講演などシンポジウムを開催し、参加者はもちろん、地域のメディアに取り上げてもらうことで観光地域づくりの理解を深める。</p>
--

6. 次年度（次期）の事業計画の概要

令和2年度事業方針

2020年は、当初計画では、東京オリンピック・パラリンピック開催を契機としたインバウンド需要を取り込むため、九州観光推進機構や長崎県、西九州させぼ広域都市圏(※)などの関係団体と連携した観光PR・誘致活動の強化や、観光消費の拡大につなげていくための周遊・滞在型観光の促進などを図ることとしていた。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響により、当区域においても観光面で大きな打撃を受けていることから、感染拡大・収束の状況を見極めつつ、需要回復に向けた適切かつ柔軟な対応を図る必要がある。具体的には、国内向けには、まずは県境を越えずに観光客を取り込めるよう、県内での集客対策、次に近隣の福岡を中心とした北部九州、最後に首都圏・関西圏に対し、国の官民を挙げた経済活動回復支援としての観光需要喚起策(Go To キャンペーンなど)と連動した誘客対策と段階的に取り組んでいく。また、インバウンドに関しては、日本政府観光局(JNTO)において訪日旅行者の回復を図るための大規模プロモーションが計画されていることから、将来のインバウンド誘客につなげるため、継続的情報発信、観光コンテンツの収集、磨き上げなど受入環境の整備などに取り組む。

(※)平成31年4月、佐世保市を連携中枢都市として、平戸市、松浦市、西海市、東彼杵町、川棚町、波佐見町、小値賀町、新上五島町、伊万里市、有田町の11の自治体が県界を越えて「西九州させぼ広域都市圏」を形成し、令和2年4月に佐々町が加わり、新たな枠組みの都市圏。

【重点事業】

1 周遊・滞在型観光の促進

佐世保市を主たる滞在エリアとし、西九州させぼ広域都市圏など周辺自治体とも連携しながら、観光客の周遊・滞在を促進することで、観光消費の拡大を目指す。

- ・観光地域としてのブランディング、情報発信の強化
(訪れたい観光地域のイメージ、情報の整理)
- ・各エリアの観光地域・コンテンツの磨き上げ、受入体制の強化
- ・ハウステンボス、佐世保駅を2核とした二次交通の充実
- ・地域ならではの滞在プログラム、着地型旅行商品の強化
- ・宿泊促進のための「夜と朝の佐世保観光」の魅力向上

※事業推進にあたっては、観光関連事業者はもとより多様な関係者との連携で行う。

2 データ分析に基づいた観光マーケティング

観光客の誘致やプロモーション、受入体制の整備などの施策を検討・実施する上で、各種データを活用し当区域の強み・弱みを、分析し具体的な戦略の策定を行う。

- ・モバイルを活用した移動統計やSNS分析などのビッグデータを活用した観光戦略
- ・満足度調査、GAP調査による観光素材の磨き上げやコンテンツ開発、PR
- ・市場調査(特に海外)による効果的な誘致・プロモーション

※事業の成果向上に加え、観光を取り巻く環境変化にタイムリーに対応していくためにも、自社の調査のみならず、外部の各種調査データなども活用しながら、効果的な施策について検討を深めていく。

3 インバウンドの強化

世界的な新型コロナウイルス感染症の拡大により、落ち込んでいるインバウンドであるが、国内人口減少の影響により、国内旅行需要は今後ますます減少していくことが予測される中、コロナウイルス収束後に向けインバウンドの積極的な取り組みは必要不可欠である。

特に、情報入手段の発達や格安航空会社(LCC)を中心とした航空路線の拡大などにより、旅行手配を自ら行う個人旅行(FIT)が急増しており、その受入整備、プロモーション対策は急務である。

具体的事業については上記1、2に含まれる。

・ターゲット国・地域

重 点 東アジア(香港、台湾、中国)

※中国のFIT対策は上海地区。インセンティブ、パッケージツアー、教育旅行などの団体対策は、地域を問わず取り組む。

※外部組織等による観光地域づくり法人の事業や予算に対する検証の仕組みについて

外部組織等による検証の有無	有	検証時期	毎年2月中旬
検証方法	観光地域づくり法人の外部に設置された「海風の国」佐世保・小値賀観光圏推進協議会において、事業の進捗状況やKPIの達成状況、予算等について検証し、次年度の事業内容や予算の検討に反映させることとしている。		
外部組織等の参画者	佐世保市長・小値賀町長・おぢかアイランドツーリズム協会理事長・佐世保観光コンベンション協会理事長		
検証結果の公表の有無	有	公表方法	観光地域づくり法人のHP上で公表

【作成上の留意事項】

- 1. 本報告書の記載内容を踏まえて形成計画を更新の上、併せて提出してください。**
- 2. 各法人の総会等で作成された、取組状況等の分かる既存資料を添付してください。**
- 3. その他、参考となる資料があれば添付してください。**