

仕 様 書 (企画提案用)

I. 事業の件名

令和6年度 関東運輸局によるDMOの伴走支援事業

II. 事業概要

インバウンド誘客が重要視されている最中、関東管内観光地へ更なる誘客促進を図るには、外国人観光客から需要の高い観光資源がありながらも、個別課題によって十分にポテンシャルを活かしきれていない登録 DMO に対して、その課題解決の手法を検証し、成功事例を他の DMO に横展開することが重要である。

本事業は、こうした地域におけるモデル DMO の形成促進を図るため、関東運輸局とモデル DMO が連携し、インバウンド誘客の強化に向けた検討を実施し、伴走支援を行っていくものである。

III. 事業実施の背景・目的

観光地域づくり法人（以下「DMO」という。）は、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに、地域への誇りと愛着を醸成する地域経営の視点に立った観光地域づくりの司令塔としての役割を有している。

これまで、DMOを核とした観光地域づくりに向け、各種補助金による観光地域づくりの支援をするとともに、専門家派遣や例えば、「観光地域づくり法人（DMO）による観光地経営ガイドブック」の出版等、DMOの資質向上にも努めてきたところである。

一方、新規に登録され具体的にどのように進めていけば良いのか明確な方針を有しないDMO、リソースの不足により観光庁の支援を受けることが困難なDMO、その他事由により十分にそのポテンシャルを活かしきれていないDMOも存在する。

そこで、インバウンド誘客の促進に向けて、このような課題を抱える登録DMOに対し、運輸局が課題の分析や解決に関し伴走支援することで、その課題の解決を図るとともに、併せて、そのノウハウを汎用化し、同様の課題を抱えるDMOに横展開することで、DMO全体の機能強化につなげていくことを目的とする。

IV. 事業の実施体制

当局が実施主体となり、次の DMO と連携して事業を実施する。

〔伴走支援〕

- ・一般社団法人奥むさし飯能観光協会
- ・一般社団法人みなかみ町観光協会

〔専門家派遣〕

- ・一般社団法人天王洲・キャナルサイド活性化協会

V. 事業内容（義務的事項）

1. モデル DMO が実施する業務への総合的な伴走支援

受託者は DMO が抱える課題やその解決に向けた具体的な取組について調査・検証・専門家の派遣を含めた助言等を行う。DMO が実施する業務が円滑かつ効率的に実施できるよう下記（１）～（３）に示す業務を総合的に企画し、伴走支援を実施する。なお、具体的な内容については、当局及び連携先と協議の上で決定する。

具体的な業務内容については、下記テーマに基づき取組を想定している。

【テーマ：マーケティング】

インバウンド誘客への意欲があるが十分なマーケティングが出来ていないために、地域の観光資源を活かした誘客等の戦略を策定できておらず、十分な本来の地域のポテンシャルを活かし切れないまま新たな取り組みを行うきっかけを掴めずにいる登録 DMO に対し、専門家による効果的なマーケティング手法のアドバイスや、実際のマーケティング実施を行うことでその課題解決に繋げるとともに、DMO が今後新たな観光戦略を策定するきっかけになると考えられるため。

（１）調査

DMO が提示する、上記設定テーマに対する DMO としての現状・課題、また地域としての現状・課題に基づき、課題の深掘りに対する調査業務、課題解決に必要な調査業務を行う。

（２）検証

（１）で掲げた調査や、DMO が提示する、設定テーマに対する DMO としての現状・課題、設定テーマに対する地域としての現状・課題に基づき、検証と効果測定を行う。

（３）助言

DMO が提示する、設定テーマに対する DMO としての現状・課題、設定テーマに対する地域としての現状・課題に基づき、課題解決ができるまで十分な専門家派遣を行う。

（４）支援対象外の例

次のような取り組みは支援対象外とする。

- ・新規システムの開発
- ・建物等施設の建設・改修
- ・チラシ制作、OTA 掲載、商品開発、広告宣伝、販売

〔一般社団法人奥むさし飯能観光協会〕

①DMO としての現状と課題

管内を訪れる外国人の詳細状況を把握できていない。事務局と観光案内所 2 か所で来訪者の接遇を行っていて、事務局には外国人はほとんど訪れず、案内所は駅と国道沿いにあり、駅を訪れる外国人は一定数いるが外国人として数を把握せず、来所地や旅行予定等の情報も収集していない。英会話の堪能な職員はお

らず、身振り手振りやボイストラに頼っているのが現状である。埼玉県と西武鉄道が第一対象地として台湾を選定しているが、台湾旅行者の嗜好や旅行期間、消費金額との機微な情報の収集も行っていない。宿泊施設に対しても、外国人の宿泊者数の提供は受けていない。

そこで来訪外国人の詳細情報を収集する方法を確立したい。当協会は飯能の自然豊かな環境を利活用し観光振興に取り組んでいるので、環境の保全、風致の維持、美化の促進に協力的な内外の来訪者を歓迎したいため、ツーリストシップに富みエシカルな思考を持つ人々を誘客する方法を確立したい。

②地域としての現状と課題

令和2年に邦人来訪者によって発生したオーバーツーリズムから脱却した状態が概ね堅持されている。環境保全、風致の維持、美化促進を伴う環境整備は必須事項であるが不法投棄等規範意識と遵法精神の低い来訪者が散見される。狭隘な立地や小規模な施設がほとんどなのでバスによる団体客の誘致が難しい。日本語学校の生徒が市街地で日常的に見かけるようになっている。

観光地ではないので外国人旅行者を地域として迎え入れようという意識が醸成されていない。観光施設等での多言語表記が徹底されていない。キャッシュレスへの対応は不十分である。国際交流協会の活動範囲が在住者中心になっている感がある。

③伴走支援して欲しい課題検証の取組

来訪外国人の詳細情報を収集する方法を確立したい。飯能の特性を明確に把握し飯能に見合ったインバウンド層、特にツーリストシップに富みエシカルな思考を持つ人々に訴求する方法を確立したい。邦人来訪者は土日祝日に偏重し平日との差が著しいので、日本の労働環境や習慣に基づく人流に左右されないインバウンド需要を取り込みたい。且つ、上質で消費額の多い人々なら尚のこと歓迎したい。トレイルランで来訪する外国人、ハイキングに訪れる邦人は環境や自然保護に対する意識が高いので、内外を問わず、観光を通じて環境保全の先導的な場所になる端緒にしたい。また、外国人向けのエコツアー（募集型企画旅行）を造成する仕組みを作りたい（募集催行は令和7年度以降を想定）。その他、外国人等が好む観光資源の発掘をしたい。また、観光公害に対する備え、未然の防止策を構築したい。

〔一般社団法人みなかみ町観光協会〕

① DMO 及び地域の現状と課題

自治体と共同でインバウンドに係る5か年計画を策定しているが、ターゲット市場（台湾、タイ、オーストラリア、アメリカ（西海岸とハワイ州））に対してどれほど当町が認知されているか、どのようなきっかけ（メディア、口コミ、あこがれ、ついで）で来訪されているのか、また来訪客が満足しているか調査できておらず、地域としての提案改善に繋げていくためのエビデンスが必要である。地域づくりの着地点はスイスのツェルマットのような山岳都市を理想に掲げている。ただし現時点では漠然とした形の認識であり、かつ地域全体としても

その方向性での足並みをそろえた展開や共有はできていない。世界に向けてどのような地域となり、どのようなコンテンツを光らせ、どのようなイメージを持っていただけるかのブランディングを行っていききたい。

② 伴走支援して欲しい課題検証の取組

上記ターゲット市場に対しての現地における旅行者の認知調査、ニーズ調査と実来訪者に対する満足度調査。また、慢性的なマンパワー不足が否めず、ありたい姿（地域）としての枠組み（含む仮説）づくりと情報共有、拡散、識度アップのための方策、「みなかみ」ブランドの確立とそれに合った動き（マーケティングリサーチ、ターゲティング、受入体制の構築、ルール作り）、様々な提案改善のアーカイブや協議の過程や決定事項の推進と軌道修正などを継続的にリードいただき、それに伴う費用や長期的に運営していくための枠組み等を共同するための人や組織等の支援を要望する。

2. 専門家派遣の実施

受託者は DMO に向けて、下記に記載する現状と課題等を踏まえ、課題解決に向け相応しい専門家を選定のうえ最低3回以上の派遣を行い、インバウンド誘客におけるマーケティングスキル等向上を目指す。なお、当派遣に伴う専門家への謝金や旅費については別紙説明書による概算予算額から支出するものとする。なお、具体的な内容については、当局及び連携先と協議の上で決定する。

〔一般社団法人天王洲・チャンネルサイド活性化協会〕

① DMO としての現状と課題

令和6年3月に地域 DMO 登録を受けたばかりで、過去のマーケティングデータの蓄積がなく分析等が不十分である。活動自体は平成 28 年から開始しており、まちづくり・まちの賑わい活性化を目的としてきたが、新たな目標として天王洲アイルの観光地化を目指していくこととなった。過去イベントを通じて作り上げたコンテンツや、アートによるまちづくりなどの活動を通じて見所やアクティビティなど観光の種は育ちつつある。また、そういったコンテンツに対して多言語対応ガイダンスなど DX を用いたインバウンド対策なども出来る範囲で始めている。これらにマーケティングスキルを応用することで、販路開発、販促に繋げ、観光消費の拡大を目指していきたい。しかしインバウンドマーケティングに対してスキルのある人材がいなかったことから、スキルやノウハウ自体が協会自体に身につけていない。また具体的なアドバイスを求める手段も構築できていない。

② 地域としての現状と課題

上記人材不足によりマーケティングができていないことからデータが不十分で、インバウンドの現状を把握できておらず、具体的なインバウンド対策、方針が不明確である。

③ 専門家派遣をして欲しい課題検証の取組

地域特性に則したマーケティング手法の構築、インバウンド実態調査、ターゲットの確立、販促手法の確立をしたい。また、現行商品の不足点や改善点のアドバイスをいただきたい。

3. マニュアルの作成

受託者は、1で行った課題の深掘りや課題解決手法について、当該手法をモデル化し、他のDMOに横展開を図ることができるよう、ノウハウをとりまとめたマニュアルを作成する。マニュアルについては、実績や結果だけでなく、結果に至るまでの過程や経緯、事業実施過程における課題についても詳細に記載すること。なお、具体的な内容については、当局及び連携先と協議の上で決定する。

①提出物：

マニュアル（A4版横書き、カラー印刷、簡易製本、左綴じ）5部

マニュアルの電子データ（媒体はCD-ROM又は、DVD-ROM）2枚

※Microsoft Office365において編集可能なWord、Excel、PowerPointのいずれかのファイル形式及びPDF形式（Adobe Readerにて閲覧可能な形式）の両方で保存するものとする。

※冊数は、DMO2者の支援内容を1冊にまとめたものでもDMOごとに分けて作成しても良い。

②提出期限：令和7年3月14日（金）

③提出先：神奈川県横浜市中区北仲通5-57 横浜第二合同庁舎 18階
関東運輸局観光部観光地域振興課

4. 報告書の作成

受託者は、1及び2の業務について、報告書を作成すること。具体的なとりまとめ方法は以下のとおりとする。

（1）事業報告

事業の進捗状況を把握することを目的に、各業務実施後に、逐次、当局に調査結果、議事録等を提出し業務の実施状況を報告すること。

（2）事業報告書の作成

実施する全ての事業について、事業報告書を作成の上、提出すること。

①提出物：

事業報告書（A4版横書き、カラー印刷、簡易製本、左綴じ）8部

事業報告書の電子データ（媒体はCD-ROM又は、DVD-ROM）5枚

事業報告書概要版（A3片面又は両面）

※Microsoft Office365において編集可能なWord、Excel、PowerPointのいずれかのファイル形式及びPDF形式（Adobe Readerにて閲覧可能な形式）の両方で保存するものとする。

②提出期限：令和7年3月14日（金）

③提出先：神奈川県横浜市中区北仲通5-57 横浜第二合同庁舎 18階
関東運輸局観光部観光地域振興課 5部・2枚・概要版
一般社団法人奥むさし飯能観光協会 1部・1枚

VI. 事業内容（企画募集事項）

企画提案にあたっては、「Ⅲ. 事業実施の背景・目的」の内容をよく理解し、「説明書2. 提案書の作成」の提案を行った上で、上記「V. 事業内容（義務的事項）」に掲げる業務について、以下のとおり具体的な提案を行うこと。

ただし、より効果的な提案があれば下記に関わらず提案すること。

業務内容	具体的な企画提案事項
1. DMOが実施する業務への総合的な伴走支援	<ul style="list-style-type: none"> ・DMOが実施する業務をサポートするための進捗・執行管理の手法と体制 ・事業を円滑に進められるような、支出対象経費の審査・精算方法、スケジュール等 ・DMOへ派遣する専門家の人選（提案理由・略歴を記載）
2. DMOに対する専門家派遣	<ul style="list-style-type: none"> ・DMOへ派遣する専門家の人選（提案理由・略歴を記載）及び具体的な実施内容。なお、すべての実施内容に対し同一の専門家派遣でも実施内容毎に異なる専門家の派遣でも良い。
3. マニュアルの作成	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを作成するにあたっての手法、構成案 ・本事業の成果を最大化させるための横展開の手法

VII. その他

1. 監督職員

関東運輸局観光部観光地域振興課 課長補佐

2. 留意事項

- (1) 各業務において、運営、管理及び庶務を行うこと。
- (2) 本作業内容等について疑義が生じた場合、または、本仕様に定めのない事項については、その都度、当局と協議の上、その指示に従うものとする。また、最終的な業務仕様については、本仕様書及び受託者によって提出された提案書により決定するものとする。
- (3) 本業務の進捗及び事業費執行の状況について、当局の求めがあった場合には、速やかに経過報告書を提出すること。
- (4) 本業務の円滑かつ効率的な進捗を図るため、受託者は当局及び各関係者等と密接な連携を図りつつ、業務の運営や事務処理等の作業を主体的に進めるものとする。
- (5) 成果品等、本事業の過程で書類を作成するに伴い、知的財産権等の取扱いに注意を要するものについては、その都度権利者に確認を行うものとする。
- (6) 報告書の用紙等は、グリーン購入法の判断の基準等に基づき、環境負荷の低減に配慮すること。

以 上