ホテルコンシェルジュネットワーク活用による多種多様な関西観光コンテンツの効果的な訴求事業【関西2府8県エリア】

事業費：1,000万円

国土交通省 観光庁

関西に来訪する訪日外国人旅行者層はFIT化が進展により、Afterコロナ期においても多種多様な観光コンテンツの提案が必要となる。タビナカに対面で案内業務を行うホテルコンシェルジュ等に対し、関西地域の特色を活かした特別感のある独特のコンテンツ情報を関西全体で集約された形で提供、またホテルコンシェルジュ等から見る旅行者ニーズを地域側へ提供することで、双方向のコミュニケーションの場を創出し、富裕層をはじめとした旅行者に多角的なアプローチを行うことを目的とする。

事業実施地域における背景・課題

広域的背景：京都大阪への訪問が8割を占めており（コロナ前）、地域への分散化が必要。

地域的課題：コンシェルジュと地域観光コンテンツとの接点は個別な事業者間の活動にとどまっており、地域全体での取組に至っていないため、双方向によるコミュニケーションの仕組みを整備することが必要。

効果検証・事業評価

●交流会の開催は8回実施し、のべ82名の参加となった。

●交流会の満足度は、5段階評価のうち、上位4～5の評価回答となった。（非常に良かった83.3%　良かった16.7%）

●交流会実施により、訪日予定の海外ゲストへ通訳によるプライベートガイドの販売など実際の訪問手配に繋がった（参加コンシェルジュの回答のうち16.7%、また「今後紹介する可能性あり」の回答が75.0%とコンテンツ紹介機会は高まった。）

●構築したプラットフォームへは、作成した紹介動画を含め、関西の34コンテンツ、動画36本、レポートや資料類23本の情報を収納している。また、通訳ガイドプロフィール、プライベートガイドツアーの情報も収納。

次年度以降の取組

●プラットフォームへの関西コンテンツ情報の更新は、今後の受入環境整備事業を中心に整備した動画や研修レポートを受託者により、プラットフォーム運営会社との連携のもと、拡充をしていく。

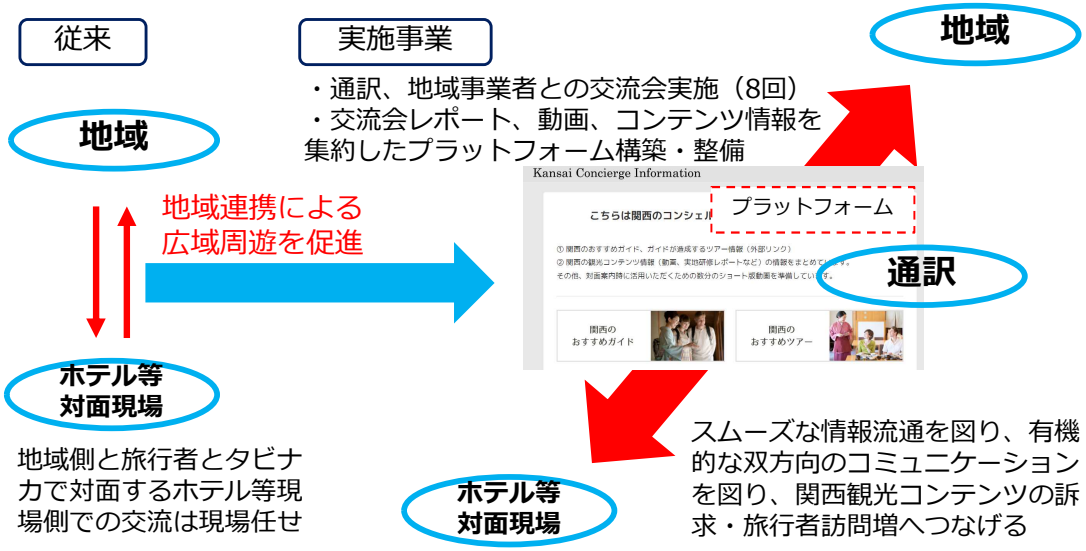
●一方、プラットフォームの運営においては、その運営の礎となる活動原資が必要であり、現状は受入環境整備の事業以外での費用は生まれておらず、自走する段階までは至っていない。ホテルコンシェルジュ⇔通訳⇔旅行会社（プラットフォーム運営会社）が各々メリットを享受する形で、活動原資を生み出す仕組みの構築を目指し、活動を進める必要がある。

事業概要

＜事業主体＞近畿運輸局、一般財団法人関西観光本部、ホテル、地域コンテンツ事業者
＜事業実施期間＞令和4年9月～令和5年3月
＜取組概要＞

●ホテルコンシェルジュ等と地域観光事業者との交流会
ホテル関係者の参加を募り、特に富裕層を想定した特別感あるコンテンツを基本とした地域観光事業者との交流機会を設定。コンシェルジュの生の声とすべく視察体験を含んだもので実施【11～3月】

●地域コンテンツ情報を集約したプラットフォーム機能の構築・整備
ホテルコンシェルジュ等がインバウンドの宿泊顧客に対して周辺・周遊観光を案内する際に、必要となる観光コンテンツ情報やお勧めツアー情報などを集約したプラットフォームの構築・整備【2～3月】

●ホテルコンシェルジュ等から見る旅行者ニーズの紹介動画作成
ホテルコンシェルジュ等の視点に立ったインバウンド宿泊顧客等への案内にも活用することを前提とした富裕層をはじめとした旅行者ニーズを現場レベルの声として地域へ伝える紹介動画の作成、地域コンテンツ動画の編集。【11～3月】

●効果検証及び次年度に向けた取組の検討【2～3月】