

## 平成25年度一般社団法人鳥取市観光コンベンション協会事業計画

### 1) 事業運営方針

一般社団法人鳥取市観光コンベンション協会は、平成24年4月9日の登記を経て法人化のスタートをきった。その活動理念は、公共的事業を主体的に取り組むことで、観光産業の市場の拡大と創出を図り、地域経済の活性化を目指すためである。

本協会が二年目を迎える中で、本年度は法人としての目指すべき理念や目標を着実に実践していく。

- ・観光客の誘致による観光産業の振興を図り、地域経済を活性化する。
- ・観光諸団体との連携強化による観光素材の新たな作り込み等事業展開を図る。
- ・公益事業の推進と収益事業を積極的に展開することで経営基盤の強化を図る。
- ・協会事務所の移転改修を機に、内部統制と組織の機能強化を図る。

本年度は、以上のような運営方針をかかげ、次のような重点事業を定める。

#### 1-1) 公益事業に関する運営

- ①行政、会員、各団体等と連携しながら観光客の誘致や中心市街地の活性化を図り、観光情報の発信等を通じて、鳥取市域の更なる魅力向上に努める。
- ②指定管理事業については、本協会の主たる公益事業であることから「砂の美術館」の魅力を最大限に引き出すための更なる戦略的事業運営を図るとともに、本協会のシンボル、核としての機能を強化する。

#### 1-2) 収益事業に関する運営

- ①物産販売事業については、公益事業とのバランスに配慮しながら、事業収益の向上に努めるとともに、新たなオリジナル商品の企画開発等をはじめとする事業を展開する。また、店舗運営の改善に努め、お客様への満足度、サービス等の向上を図る。
- ②ループ麒麟獅子バス運行事業については、老朽化やバリアフリーに適さない現行車体の更新計画と現行ルートの見直し等を行い、観光客乗車率の向上と収益性の安定確保に努める。

#### 1-3) 内部管理に関する運営

- ①透明性の高い事業の運営を実現するため、業務の点検・見直しを継続して行う。また、これまでに構築してきた制度の点検と運用を着実に実施する。
- ②自立した組織運営を行うとともに人材の育成に取り組む。

## 2) 事業計画の内容

### ア) 観光案内事業（公益事業）

<b>主体部署</b>	鳥取市観光案内所・国際観光客サポートセンター		
<b>職員数</b>	7名（鳥取市観光案内所：3名・国際観光客サポートセンター：4名）		
<b>平成25年度の目標</b>			
国際観光客サポートセンターとの連携強化によるおもてなしの向上を図る			
	<b>事業・業務名</b>	<b>平成25年度目標</b>	<b>事業内容</b>
1	鳥取市観光案内所の運営	「観光都市鳥取」の玄関口としての役割を果たし、イメージアップに貢献する。 サポートセンターと連携しながら、インバウンド、アウトバウンドに対しての役割を積極的に担っていく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内及び周辺地域案内</li> <li>外国人周遊タクシーの受付等</li> <li>DBSフェリーの予約受付</li> <li>コンベンション、イベント、チケット販売などの情報発信</li> </ul>
2	国際観光客サポートセンターの運営	外国人周遊タクシー利用の周知と誘客宣伝。 近隣の案内所と連携して広域的な観光情報を提供する。 多言語通訳（コールセンター）利用の協会員への広報。 ウェブ発信の強化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人観光客への観光案内</li> <li>外国人周遊タクシーの受付と利用支援</li> <li>外国人を対象としたパンフレット等の作成等</li> </ul>
3	国際観光客民間サポーターの支援・運営	各種交流イベント等を行い、地域在住の外国人との観光分野におけるコミュニティ形成を図り、地域をあげた国際観光を目指す。 民間サポーターの語学、座学等のスキルアップを図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人旅行者へのガイドや通訳等のサポート活動</li> <li>民間サポーターの募集と育成・活動支援</li> </ul>
4	外国人観光客の受入環境整備	外国人観光客へのホスピタリティ向上を目指し、受入に積極的な施設をターゲットに研修を行い、特化した要望にも対応する。 訪日外国人向けの着地型旅行商品の企画・開発を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内施設（宿泊、土産、飲食、運輸交通、文化、等）への国際観光研修講座の実施</li> <li>外国人観光客用案内ツールの開発・作成業務</li> </ul>

イ) 観光推進事業及び地域活性化事業（公益事業）

<b>主体部署</b>		協会事務局（観光事業推進係・企画誘致係）	
<b>職員数</b>		6名（観光事業推進係：4名・企画誘致係：2名）	
<b>平成25年度の目標</b>			
観光客誘致を前提とした企画立案と情報発信力等の運営を強化し、費用に見合う成果を生み出す			
事業・業務名		平成25年度目標	事業内容
1	着地型観光推進事業	・各団体との協議調整を図り観光客の誘致を推進する	・各種自主・受託事業の実施 ・関係機関・旅行会社等への観光情報の発信 ・イベント等による観光客誘客推進 ・マスコミへの資料提供 ・鳥取県観光連盟等と連携した各地観光情報説明会への参画
2	コンベンション開催支援事業	・数多くの開催誘致の獲得を図り、宿泊・飲食・物産・交通・観光への経済波及効果及び旅行業への収益につなげる	・コンベンション誘致の営業推進 ・コンベンション開催補助金の交付及び開催に係る支援
3	観光客入込調査事業	・観光客の動向聞き取り調査を集客力の高いイベントで展開	・街頭アンケート実施による今後の鳥取しゃんしゃん祭へのフィードバック ・動向調査による効果的なイベントの実施
4	観光ボランティアガイド事業	・ボランティアガイドの養成講座の開催と案内技術のスキルアップと連携を図る	・とっとり観光ガイド友の会事務局運営（ガイド詰所・きなんせえ家の運営） ・各ガイド組織との連携
5	鳥取市観光大学事業	・市をあげて観光客をもてなすホスピタリティの向上をさらに深耕し参加者ならびに合格者の増加を図る	・観光大学の運営 ・観光マイスターの教育支援 ・受講者増加に向けた広報活動
6	各事務局運営事業	・事務局運営に係わり新たな発想による情報発信により観光客誘致を図る	・鳥取しゃんしゃん祭振興会 ・鳥取三十二万石お城まつり実行委員会 ・いなば温泉郷協議会 ・因幡但馬丹後観光協議会 ・鳥取市岩美町ジオパークエリアノルディックウォーク実行委員会他

7	地域活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の活性化と観光客誘致を図るための有効な支援イベントの実施及び地域イベントへの助成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>桜まつり</li> <li>雨滝滝開き祭</li> <li>河原町あゆ祭り</li> <li>砂丘ビーチ砂もり大会</li> <li>鹿野城跡ライトアップ</li> <li>青谷鳴り砂ビーチフェスタ他</li> </ul>
---	---------	--	--

ウ) インターネットショップ事業（観光推進事業）（公益事業）

<b>主体部署</b>		インターネットショップ	
<b>職員数</b>		4名	
<b>平成25年度の目標</b>			
総出店者数：130店舗→250店舗			
1	インターネットショップの運営	既存店舗のホームページデザイン等のアドバイスによる売上増加を図る	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットショップ「とっとり市」の管理・運営</li> <li>季節ごとの特産品に特化した店舗をターゲットとした出店者の獲得</li> </ul>

エ) 誘客宣伝事業（公益事業）

<b>主体部署</b>		協会事務局（観光事業推進係・企画誘致係）	
<b>職員数</b>		6名（観光事業推進係：4名・企画誘致係：2名）	
<b>平成25年度の目標</b>			
観光客誘致のための効果的かつ魅力ある広報紙の作成と観光PRのタイムリーな情報発信の促進			
<b>事業・業務名</b>		<b>平成25年度目標</b>	<b>事業内容</b>
1	観光パンフレット等作成事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>限られた費用で最大の効果が見込めるお客様目線でのパンフレット等の作成に努める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鳥取旅時間・市街地マップ等の観光パンフレットの作成</li> </ul>
2	因幡図鑑事業		<ul style="list-style-type: none"> <li>因幡図鑑の作成</li> </ul>
3	ホームページ管理事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクセス数の強化を図るため絶えず魅力ある情報をタイムリーに更新する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページでの協会情報の発信</li> <li>イベント情報等の更新</li> </ul>
4	広告宣伝活動事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>費用対効果を絶えず念頭に置き幅広い視野での広報に努める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報、協賛、その他広告宣伝に関する活動の実施</li> <li>TV、ラジオ、マスコミ各社へのパブリシティでの情報発信活動</li> <li>インターネットを活用したネットエージェントへの広報活動</li> </ul>
5	知名度アップ推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光と物産を両輪とした魅力的なPR活動・エリアを十分に検証し知名度イベント数の増加を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>しゃんしゃん傘踊りの普及とPR活動（鳥取市観光協会連）</li> <li>ふるさと祭り東京2014（東京ドーム）観光物産PR活動</li> </ul>

オ) 施設管理事業（公益事業）

<b>主体部署</b>		鳥取市鳥取砂丘砂の美術館	
<b>職員数</b>		23名	
<b>平成25年度の目標</b>			
お客様の満足度向上を目指して、砂の美術館ブランドを確立し、砂の美術館鑑賞後の域内誘導強化を図る。 管理運営を通じて、来場客に事故なきよう安全を確保する。 砂の美術館入館者数：55万人 お客様満足度80%以上			
<b>事業・業務名</b>		<b>平成25年度目標</b>	<b>事業内容</b>
1	鳥取市鳥取砂丘砂の美術館指定 管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光客の域内誘導強化 (域内滞在時間増加)</li> <li>お客様の満足度向上</li> <li>ブランド力強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>砂の美術館管理運営</li> <li>観光案内事業</li> <li>ミニ砂像づくり体験</li> <li>砂像制作および砂像制作指導等</li> <li>砂像制作補助</li> <li>砂の美術館イベントの実施</li> <li>砂の美術館ミュージアムグッズの 製作および販売</li> </ul>

カ) 旅行業事業（収益事業）

<b>主体部署</b>		協会事務局（観光事業推進係・企画誘致係）	
<b>職員数</b>		6名（観光事業推進係：4名・企画誘致係：2名）	
<b>平成25年度の目標</b>			
行政及び各種団体との協力体制のもと、期間限定の旅行商品を造成し、イベントに訪れる観光客のおもてなしの向上及び収益増加に努める。			
<b>事業・業務名</b>		<b>平成25年度目標</b>	<b>事業内容</b>
1	旅行業取扱業務	ホームページを中心とした着 地型旅行商品の販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>着地型旅行商品の造成・販売</li> <li>宿泊、観光、食事、貸切バス・タクシー等の手配</li> <li>航空券・JR券等の手配</li> </ul>

キ) 物産振興事業（収益事業）

<b>主体部署</b>		鳥取市ふるさと物産館駅店・かる店・砂の美術館売店・気高町観光センター	
<b>職員数</b>		13名（物産館駅店：5名・同かる店2名・砂の美術館売店：4名・観光センター：2名）	
<b>事業・業務名</b>		<b>平成25年度目標</b>	<b>事業内容</b>
1	鳥取市ふるさと物産館駅店の運営	<p>新店舗運営に向けた取り組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的なイベントの実施</li> <li>・オリジナルブランド商品の開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元物産の紹介及び販売</li> <li>・県内外での出展</li> <li>・新規物産業者の勧誘</li> <li>・観光案内業務</li> </ul> <p>&lt;ポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新店舗の運営ノウハウを蓄積</li> <li>・新店舗に相応しい販売計画の実施</li> <li>・魅力ある自主イベントの実施</li> </ul>
2	鳥取市ふるさと物産館かる店の運営	<p>「わったいな」との連携による誘客促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元物産の紹介及び販売</li> <li>・観光案内業務</li> </ul> <p>&lt;ポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売計画の作成・実践・蓄積（特に「わったいな」との連携）</li> </ul>
3	砂の美術館売店の運営	<p>砂の美術館オリジナル商品の企画・開発</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元物産の紹介及び販売</li> <li>・観光案内業務</li> </ul> <p>&lt;ポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館オリジナル商品の拡充</li> <li>・販売計画の作成・実践・蓄積（特に「地元福部」との連携）</li> <li>・売店テラスの環境整備</li> </ul>
4	気高町観光センターの運営	<p>季節限定商品の拡充（お中元・お歳暮）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元物産の紹介及び販売</li> <li>・県内での出展</li> </ul>

ク) 観光交通事業（収益事業）

<b>主体部署</b>		協会事務局（観光事業推進係・企画誘致係）	
<b>職員数</b>		6名（観光事業推進係：4名・企画誘致係：2名）	
事業・業務名		平成25年度目標	事業内容
1	ループ麒麟獅子バスの運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運行ルート及び現行車両の見直し</li> <li>・乗車率向上のための広報強化</li> </ul>	ループ麒麟獅子バスの運営
2	レンタサイクルの管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率向上（利用料金の見直し等による）</li> </ul>	レンタサイクル事業の運営 利用客の実態調査の実施

ケ) 事務局管理（法人会計）

<b>主体部署</b>		協会事務局（総務係）	
<b>職員数</b>		3名（事務局長・総務係：2名）	
平成25年度の目標			
諸規定の整備推進、職員対象の研修実施 日本交通ビル移転改修に伴う入札業務、契約業務等の適正な執行			
事業・業務名		平成25年度目標	事業内容
1	協会の運営	会員への定期的な情報提供の実施 会計処理の効率化を図る 事業の執行状況の点検及び指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協会の運営</li> <li>・総会・理事会等の実施</li> <li>・会員管理</li> <li>・人事管理</li> <li>・会計管理</li> </ul>