

## 2) 平成26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日に法人化して3年目を迎える。この間、会員の皆様のご努力により、鳥取への観光入込は着実に増加しており、観光産業が鳥取市の主要産業の一つとなりつつある。

かかる情勢の中、本年度も引き続き協会の目指す理念・目標に向かって着実な運営を行う。

- ・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商品化、販売促進等の事業展開を図る。
- ・バランスの良い公益事業と収益事業の展開を図る。その為にも継続的な組織機能充実、人材の育成を行い、経営基盤の強化を図る。

以上の運営方針のもとで今年度は下記の活動を重点的に推進する。

### 2 公益事業

- ①行政、会員、各団体等と連携しながら観光客の誘致を図り、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着地型旅行商品のラインナップを充実し、鳥取の魅力をより引き出すべく戦略的運営を図る。
- ③本協会の主たる公益事業である「砂の美術館」の魅力を最大限に引き出すべく行政と連携して戦略的事業運営を図るとともに、当館がお客様の接遇のモデルとなるようにスタッフの意識充実を図る。

### 3 収益事業

- 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。

### 4 協会組織の機能強化

- ①業務の点検を継続して行い、透明性の高い事業の運営を図る。
- ②協会スタッフは世代交代の時期に来ており、新卒採用の職員をはじめとして人材の育成と早期の戦力化を図る。

### 3) 事業計画の内容

#### ア) 観光案内事業

主体部署		鳥取市観光案内所・国際観光客サポートセンター	
職員数		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）	
事業・業務名		平成26年度目標	事業内容
1	鳥取市観光案内所の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人周遊タクシー利用の周知と誘客宣伝。</li> <li>・近隣の案内所と連携して広域的な観光情報を提供する。</li> <li>・多言語通訳（コールセンター）利用の協会員への広報。</li> </ul>	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・民間サポーターの語学、座学等のスキルアップを図る。</li> </ul>	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客へのホスピタリティ向上とリピーター増を目指し、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したい。</li> <li>・タクシーと宿泊、砂美等を結びつけた商品開発。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内施設（宿泊、土産、飲食、運輸交通、文化、等）への外国人おもてなし講座の実施</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

主体部署		協会事務局（観光事業課 イベント推進室・旅行推進室）	
職員数		6名（イベント推進室3名・旅行推進室3名）	
平成26年度の目標			
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26年度目標	事業内容
1	観光推進事業	・各団体との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
2	コンベンション開催支援事業	・数多く開催誘致の獲得を図り、宿泊・交通・観光・飲食・土産への経済効果を図る ・昨年度件数の10%以上を目指す	・コンベンション開催補助金の交付及び開催に係る支援 ・コンベンション誘致の営業推進
3	観光客入込調査事業	・鳥取しゃんしゃん祭の動向、聞き取り調査を実施する	・鳥取しゃんしゃん祭の観客数及び街頭アンケートの実施
4	観光ボランティアガイド事業	・ボランティアガイド養成講座の開催と案内技術のスキルアップを推進する	・とっとり観光ガイド友の会事務局運営（ガイド詰所・きなんせえ家の設置） ・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観光マイスター認定者の技術向上を図る	・観光大学の運営 ・観光マイスターの教育支援
6	各事務局の運営	・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	・地域の活性化と観光客誘致を図るために、有効な支援イベントを実施する	・雨滝滝開き祭 ・扇ノ山山開き祭 ・河原町あゆ祭他
8	着地型旅行商品調査・販路拡大事業	・新たな着地型旅行商品の造成	・着地型旅行商品の造成に係る市場調査や会計処理の構築 ・着地型旅行商品の企画立案及びプロモーション

ウ) インターネットショップ事業

主体部署	協会事務局（総務課 とっとり市カスタマーセンター）	
職員数	3名	
平成26年度の目標		
定期的な販促イベントの実施と新規出店者の獲得		
事業・業務名	平成26年度目標	事業内容
1 インターネットショップの運営	・季節商品を対象としたキャンペーンの実施	・インターネットショップ「とっとり市」の管理・運営 ・新規出店者の獲得及び既存店舗へのフォロー

エ) 誘客宣伝事業

主体部署	協会事務局（観光事業課 イベント推進室）	
職員数	3名	
平成26年度の目標		
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を図る定期的な情報発信		
事業・業務名	平成26年度目標	事業内容
1 観光パンフレット等作成事業	・お客様目線で見やすくわかりやすい魅力を発信できるパンフレットや冊子等を作成する	・鳥取旅時間、市街地マップ、鳥取砂丘周辺マップ等の観光パンフレットの作成
2 因幡図鑑事業		・飲食宿泊情報小冊子の作成
3 ホームページ管理事業	・更新速度の改善と前向きな情報提供を図る	・ホームページでの協会情報の発信 ・イベント情報等の紹介と更新
4 広告宣伝活動事業	・費用対効果を念頭に置き有効かつ幅広い広報に努める	・広報、協賛、その他広告宣伝に関する活動の実施 ・市報、マスコミ各社への資料提供（鳥取市広報室22社） ・TV、ラジオ、マスコミ各社への情報発信（パブリシティの活用）
5 知名度アップ推進事業	・観光と物産との連携を図り魅力的なイベントを実施し鳥取市の観光PRを図る	・しゃんしゃん傘踊り等の普及と観光PR活動 （おかやま桃太郎まつり、姫路お城まつり他）

オ) 施設管理事業

<b>主体部署</b>	鳥取市鳥取砂丘砂の美術館		
<b>職員数</b>	20名		
<b>平成26年度の目標</b>			
お客様の満足度向上を目指し、砂の美術館ブランドを確立し、無事故の館運営を目指す。			
	<b>事業・業務名</b>	<b>平成26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	1 お客様満足度向上を目指し、砂の美術館のリピーターを確保する。 2 積極的な広報PR活動によって、砂の美術館の認知度向上を目指す。 3 来場者に事故が無いよう、安全に配慮した館運営を行う。 4 お客様満足度90%以上を目指す。	1 砂の美術館管理運営 2 観光案内業務 3 ミニ砂像づくり体験 4 砂像制作および砂像制作指導 5 砂像制作補助 6 広報・PR活動 7 砂の美術館イベントの実施 8 砂の美術館ミュージアムグッズの製作および販売

カ) 旅行業事業

<b>主体部署</b>	協会事務局（観光事業課 旅行推進室）		
<b>職員数</b>	3名		
<b>平成26年度の目標</b>			
募集型企画旅行商品（着地型旅行）の企画販売の促進			
	<b>事業・業務名</b>	<b>平成26年度目標</b>	<b>事業内容</b>
1	旅行業取扱業務	・募集型企画旅行商品の企画販売の促進及びこれを推進するための周知広報を行う	・旅行商品の企画販売 ・宿泊、食事・交通（貸切バス・航空券・JR券）等の手配業務 ・入場チケット・書籍等の販売
2	観光二次交通運行支援事業（Gバスツアー）	・期間中（7/6～11/30 計27回のツアーを計画）1,000人の乗車を目指す	・観光周遊バス「Gバス」の運行（鳥取県中部から鳥取市内の観光地巡り及び食事を合わせた周遊バス） ・出発日：毎週日曜日及びハッピーマンデー

キ) 物産振興事業

主体部署	物産振興課（鳥取市ふるさと物産館本店・かる店・砂の美術館売店・気高町観光センター）		
職員数	13名（物産館本店：4名・同かる店2名・砂の美術館売店：5名・観光センター：2名）		
事業・業務名		平成26年度目標	事業内容
1	鳥取市ふるさと物産館本店の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな地元物産の開発等を行い、取扱品目の拡充による新規購買層の取り込みを推進し販売増を目指す</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>
2	鳥取市ふるさと物産館かる店の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「わったいな」との連携による誘客促進及び販売増を目指す</li> </ul>	<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> <li>・「わったいな」との連携イベントの実施</li> </ul>
3	砂の美術館売店の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館のテーマに沿った売場展開、オリジナリティーを高め誘客促進し、販売増を目指す</li> </ul>	<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> <li>・砂の美術館オリジナル商品の拡充</li> <li>・実演販売の推進</li> </ul>
4	気高町観光センターの運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地理的に誘客性が乏しいことを、ギフト商品の拡充（お中元、お歳暮）することによる販売増を目指す。</li> </ul>	<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

<b>主体部署</b>	協会事務局（観光事業課 イベント推進室）		
<b>職員数</b>	3名		
事業・業務名		平成26年度目標	事業内容
1	レンタサイクルの管理運営	・自転車利用での観光誘客	・レンタサイクル事業の運営 ・利用客の実態調査
2	ループ麒麟獅子バスの運営	・老朽化したバスの安全性を確保しながら、外観の個性を活かして観光案内に寄与する	・ループ麒麟獅子バスの運営 ・乗降客の実態調査の実施

ケ) 事務局管理

<b>主体部署</b>	協会事務局（総務課 総務係）		
<b>職員数</b>	6名（事務局長・総務係：5名）		
平成26年度の目標			
事務処理一元化の推進、適正な会計処理の実施			
事業・業務名		平成26年度目標	事業内容
1	協会の運営	・月次監査及び中間監査の実施 ・会計処理の効率向上 ・ネットバンキングによる支払行為の効率向上	・協会の運営 ・総会・理事会等の実施 ・会員管理 ・人事管理 ・会計管理