

## 平成27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

### I 事業運営方針

日本の人口構造の変化に伴い地方創生が叫ばれ、観光産業が地域の経済や雇用に果たす役割は益々大きくなる。一方で他県の観光地との地域間競争も激化すると予想する。具体的に、平成27年度には以下のような環境の変化が挙げられる。

- (1) 北陸新幹線開業による観光需要の移動
- (2) バス料金の値上げによる団体旅行の減少
- (3) 地域間競争の激化と域内の観光産業活性化
- (4) 好調な外国人観光客と関西空港の拠点化、外国人向けJRwestフリーパスの商品化
- (5) スポーツツーリズム等、新しい旅行形態への移行

総じて、団体旅行から個人旅行へのシフトが従来以上に鮮明になるものと思われ、本協会も目指す理念・目標に向かって行政、諸団体、会員の皆様と連携しながら以下の運営方針のもとで事業を推進する。

- (1) 観光案内は鳥取の玄関口の最初の対応であり、引き続き的確な案内に努める。
- (2) 平成25～26年度は低調であった大規模コンベンションは、平成27年度から増加に転じる。コンベンション実施の際のおもてなし向上策を講じて、鳥取市域のリピーター確保の足掛かりとする。
- (3) ループ麒麟獅子バスやレンタサイクル等は利用状況を把握しながら、二次交通の充実を図る。
- (4) 着地型観光商品の充実を図り、鳥取市域の更なる魅力向上と誘客を図る。
- (5) 鳥取砂丘砂の美術館の魅力を最大限に引き出すべく、行政と連携した運営を図るとともに、砂の美術館が接遇のモデルとなるよう引き続きスタッフの意識向上を図る。
- (6) 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共に、鳥取市への誘客に繋がる新たなオリジナル商品の企画開発を行う。

## II 事業計画の内容

### ア) 観光案内事業

<b>主体部署</b>	観光事業課		
<b>実施場所</b>	協会本部・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>	8名（鳥取市観光案内所：4名・国際観光客サポートセンター：4名）		
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	鳥取市観光案内所の運営	<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>	<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>
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>	<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>
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>・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>	<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>
4	外国人観光客の受入環境整備	<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>	<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>

イ) 観光推進事業及び地域活性化事業

主体部署		観光事業課	
実施場所		協会本部	
職員数		9名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	観光推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種自主・受託事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各団体との調整を図り観光客の誘致を推進する</li> <li>外国人観光客の誘客推進を図るため、各種団体等と連携したPR活動を行う</li> </ul>
2	コンベンション開催支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンベンション開催補助金の交付及び開催に係る支援</li> <li>コンベンション誘致の営業推進</li> <li>開催時における受入れ体制の充実を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>昨年度件数の10%以上を目指す</li> </ul>
3	観光ボランティアガイド事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ガイド組織との連携</li> <li>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）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
4	鳥取市観光大学事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光大学の運営</li> <li>観光マイスターの教育支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
5	各事務局の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>いなば温泉郷協議会</li> <li>鳥取三十二万石お城まつり実行委員会</li> <li>鳥取砂丘検定実行委員会</li> <li>鳥取市イベント推進実行委員会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
6	地域活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>雨滝滝開き祭や扇ノ山山開き祭等の地域イベントの実施</li> <li>地域イベントへの協力及び助成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>地域イベントの在り方について検討し、協力体制を構築する</li> </ul>

ウ) 誘客宣伝事業

主体部署		観光事業課	
実施場所		協会本部	
職員数		9名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	観光パンフレット等作成事業	・鳥取旅時間、市街地マップ等の観光パンフレット及びポスターの作成	・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
2	市街地グルメマップ作成事業	・飲食店マップの作成	・市内観光・宿泊客に案内のできるグルメマップを作成する
3	ホームページ管理事業	・ホームページでの協会情報発信 ・イベント情報等の紹介と更新	・更新速度の改善と前向きな情報提供を図る
4	広告宣伝活動事業	・広報、協賛、その他広告宣伝に関する活動の実施 ・TV、ラジオ、マスコミ各社への情報発信(パブリシティ活用)	・費用対効果を念頭に置き有効かつ幅広い広報に努める
5	知名度アップ推進事業	・姫路お城まつり等でしゃんしゃん傘踊りの普及と観光PR活動	・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

エ) 観光交通事業

主体部署		観光事業課	
実施場所		協会本部	
職員数		9名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	レンタサイクルの管理運営	・レンタサイクル事業の運営 ・利用客の実態調査	・自転車利用による市内観光の充実を図る ・新規車両の計画的更新の実施
2	ループ麒麟獅子バスの運営	・ループ麒麟獅子バスの運営 ・乗降客の実態調査の実施	・観光客に対する交通の利便性を確保して、鳥取市での観光振興を推進する ・ループ麒麟獅子バスに変わるH28年度以降の着地型二次交通について鳥取市へ働きかけ整備する

オ) 旅行業事業

主体部署		観光事業課（旅行推進室）	
実施場所		協会本部	
職員数		2名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	旅行業取扱業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行商品の企画販売</li> <li>・宿泊、食事・交通（貸切バス・航空券・JR券）等の手配業務</li> <li>・入場チケット・書籍等の販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・タクシー等を活用した着地型観光商品の造成及び販売を行う</li> </ul>
2	観光二次交通運行支援事業（Gバスツアー）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光周遊バス「Gバス」の運行グリーンコース(土曜、智頭町)とジオコース(日曜、岩美町)の2本立てで実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期間中（5/9～11/29 計70本のツアーを計画）乗車率70%を目指す</li> <li>・AGT 販売のための活動の徹底</li> <li>・インターネット予約システムの導入</li> </ul>

カ) インターネットショップ事業

主体部署		総務課	
実施場所		協会本部（とっとり市カスタマーセンター）	
職員数		4名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	インターネットショップの運営	<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>・新規出店者の獲得及び既存店舗へのフォロー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な販促イベントの実施</li> <li>・新規出店者の獲得</li> <li>・売上目標額：30,000千円</li> </ul>
2	ふるさと特産品消費拡大推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とっとり市において交付金事業（ふるさと特産品消費拡大推進事業）を活用した広報及び販売を実施する</li> </ul> <p>【実施期間】 平成27年6月～平成28年2月</p>	

キ) 施設管理事業

主体部署		砂の美術館	
実施場所		鳥取砂丘 砂の美術館	
職員数		22名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
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>・砂の美術館管理運営</li> <li>・観光案内業務</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</li> <li>・砂像制作補助</li> <li>・広報・PR活動</li> <li>・砂の美術館イベント実施</li> <li>・砂の美術館ミュージアムグッズの制作および販売</li> <li>・地域及び各種団体との連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度を向上し、砂の美術館のリピーターの増を図る</li> <li>・積極的な広報PR活動を行い、砂の美術館の認知度向上を図る</li> <li>・来場者への安全に配慮した美術館運営を行う</li> <li>・お客様満足度90%以上を目指す</li> <li>・指定管理者の再受託を目指す</li> </ul>
2	砂の美術館魅力向上促進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館イベントの企画立案</li> <li>・各種広報資料の整備</li> <li>・砂の美術館リーフレットおよび入場券のデザイン作成</li> <li>・デザイン業務全般</li> <li>・ガイド業務のサポート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館のブランドイメージ構築を目指す</li> <li>・各種イベントの企画立案をし、お客様の満足度向上を目指す</li> </ul>

ク) 物産振興事業

主体部署		物産振興課	
実施場所		鳥取市ふるさと物産館本店・物産館かる店・砂の美術館売店・気高町観光センター	
職員数		12名（物産館本店：4名・同かる店2名・砂の美術館売店：4名・観光センター：2名）	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	鳥取市ふるさと物産館本店の運営	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客ニーズに即した売場レイアウトに変更し、誘客を促進する</li> <li>・免税販売実施店舗の強みを生かし外国人向けの物産販売を強化する</li> <li>・通信販売のチャネル拡大により販売増を目指す（物産カタログ、Yahoo!ショッピング*新規出店）</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>・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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「わったいな」との連携による誘客促進を図る</li> </ul>
3	砂の美術館売店の運営	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館のテーマに沿った売場展開を実施し、テーマ商品の充実化による誘客満足度の向上を図る</li> <li>・砂の美術館オリジナル商品の開発を推進し、商品ラインナップの拡充により販売増を目指す</li> </ul>
4	気高町観光センターの運営	<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> <li>・観光案内業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ギフト商品（お中元、お歳暮）の販売チャネルを増やすことにより販売増を目指す</li> </ul>

ケ) 事務局管理

主体部署		総務課	
実施場所		協会本部	
職員数		5名	
事業・業務名		事業内容	平成27年度目標
1	協会の運営	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールマガジン等による会員への情報提供の実施</li> </ul>