

## 平成28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

政府は、観光地域づくりの強化に向けて海外の先進的な取組みを参考にした「日本版DMO」（観光地域マーケティング・マネジメント組織）を全国に育成する方針を打ち出し、既に地方創成交付金等で支援策を具体化している。

鳥取県内においても平成28年4月に山陰両県で国際観光を担う「山陰DMO」が設立された他、県内3地域に「地域連携DMO」の設立が予定されている。

鳥取東部地域では鳥取・因幡観光ネットワーク協議会が平成30年にDMO法人化を目指し、国に登録して設立準備段階にある。

DMOの施策化が問いかけるのは、地域観光のマーケティングとマネジメントを担う組織・機能のあり方であり、旅行会社など従来の送り手目線ではなく、地域の側から自然・文化歴史・生活・食等の観光資源を生かした持続的継続的な商品づくりと、顧客満足度を高める為の受入側の対応である。他所から鳥取に来られたお客様に「見られる」ことを意識した「おもてなし」をする事によりリピーターを獲得し、鳥取のファンを増やす事に繋げることである。

そして、最終的には消費行動による「地域にどの位お金が還流する」波及効果を生むかが問われる。

観光産業は変革（イノベーション）の時期を迎えている。DMOの設立に先駆け、この流れに対応して平成28年度は以下を重点項目として実施する。

#### （1）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。

国内・外国人客や個人・団体旅行を問わず、鳥取だから可能となるスポーツや体験型旅行の企画造成を行い旅行客からの選択肢を増やす。この為、旅行会社から専門家を外向で受入れ、スタッフの資質向上を図る。

#### （2）砂の美術館は、平成28年度から従来の美術館運営業務に砂像の制作、広報PR、イベント企画・実施を加えた一括業務受託となった。

各セグメントに協会の持てる力を投入し、今年度テーマである砂で世界旅行南米編の集客に注力するとともに、当館が接遇のモデルとなるよう引き続きスタッフのスキル向上を図る。

#### （3）国際経済・国際観光の発展に資する事業を一元化する鳥取市の方針により、鳥取駅構内の国際観光客サポートセンター業務を、平成28年4月1日付で鳥取市国際経済発展協議会に移管するが、移管後も共有化を欠かさず連携して増加し続ける外国人旅行客対応に万全を期す。

- (4) 物産事業については、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、鳥取への誘客に繋がるキャンペーンの企画と出展を行う。  
昨年度以上の県内外への出展の機会を得て、鳥取県の特産品のPR販売をすすめ積極的な観光PRも併せて行っていく。  
4月には大阪阪急梅田駅構内において、鳥取市物産展「すなばからのおくりもの展」を22日間開催し、実績を基にした売れ筋商品等の情報収集を行う。
- (5) 鳥取駅観光案内所は鳥取の玄関口最初のアプローチであり、引き続き的確で好印象をもたれる案内に努める。海外からの観光客を対象とした「インバウンド版名探偵コナンミステリーツアー」へも参画し、今後の増加が見込まれる分野へも力を注いでいく。  
また大手旅行会社への積極的なアピールをすすめ、旅行会社のネットワークを利用した誘客に力を入れていく。

## II 事業計画の内容

### ア) 企画造成事業

主体部署		観光事業課 企画造成チーム	
実施場所		協会本部	
職員数		3名	
事業・業務名		事業内容	平成28年度目標
1	企画造成事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・着地型旅行商品の造成及び催行</li> <li>・DMO(H30年4月スタート準備)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・着地型企画の造成、砂の美術館関連企画造成の為に観光資源の整理を行う。</li> <li>・鳥取因幡観光ネットワークとの連携により、DMOに関わっていく。</li> </ul>
2	広告宣伝活動事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大会やイベント等でのPR</li> <li>・旅行会社向けPR</li> <li>・他の事業と連携したPR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント等に積極的に関わることでPR機会を増やす</li> <li>・鳥取県観光連盟や行政と連携して、旅行会社のPR回数増に努める。</li> <li>・他の課と連携したPRを行う。</li> </ul>
3	ホームページ管理事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページでの情報発信充実を図る。</li> <li>・イベント情報の紹介と更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン対応可能なHPの構築。</li> <li>・HPから予約できるフォームを確立する。(ツアー、大会宿泊、イベント参加)</li> </ul>
4	コンベンション誘致事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンベンション誘致活動</li> <li>・コンベンション開催時における受入れ体制の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とっとりコンベンションビューローとの連携を図る。</li> <li>・物販、着地型ツアーを用意した誘客と満足度アップを推進する。</li> </ul>
5	観光パンフレット等作成事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取旅時間等の作成</li> <li>・グルメマップの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容・構成を充実させて、市内滞在を増やす内容にする。</li> <li>・観光客だけでなく、市民も利用したくなる内容にし、経済効果を上げる。</li> </ul>
6	山陰海岸ジオトレイル協議会事務局の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局運営</li> <li>・ジオトレイルフォーラムの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な事務局運営に努める。(新たに鳥取県から事務局を受託し指導を受けながら実地を基本とした運営を行う)</li> </ul>

イ) 二次交通事業

主体部署		観光事業課 二次交通チーム	
実施場所		協会本部	
職員数		3名	
事業・業務名		事業内容	平成28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）等手配業務</li> <li>・入場チケット等の販売</li> <li>・着地型商品の造成販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般顧客の拡大と増売</li> <li>・第三種旅行業を利用した着地型商品の造成と販売</li> <li>・グリーンツーリズム等を主体とした着地型ツアー商品を造成販売</li> </ul>
2	レンタサイクルの管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用客の実態調査</li> <li>・レンタサイクル事業の運営</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たに砂の美術館でのレンタサイクル（実施期間を絞る）の実施</li> </ul>
3	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」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)、原風景コース(日曜、若桜町)の3本立てで実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Gバスの申込み管理の徹底とHPのチェック (5月～9月ジオ・グリーン) (10月～12月 原風景)</li> </ul>
4	ループ麒麟獅子バスの運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ループ麒麟獅子バスの運営</li> <li>・乗降客の実態調査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人の乗客を増やす取組</li> <li>・観光案内所での1日乗車券を販売し、協会の収益の確保</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>・鳥取砂丘検定実行委員会</li> <li>・因幡・但馬・丹後観光協議会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員を巻き込んだ広報活動に力を入れる。(いなば温泉郷)</li> <li>・実行委員会組織の適正な運営に努める。</li> </ul>

ウ) 観光案内事業

主体部署		観光事業課 観光案内チーム	
実施場所		協会本部・鳥取市観光案内所	
職員数		5名	
事業・業務名		事業内容	平成28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>・宿泊施設への研修を開催</li> <li>・市内開催イベントの周知</li> </ul>
2	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、支援</li> <li>・きなんせえ家の設置・撤去</li> <li>・ガイド組織の運営補助</li> <li>・ガイドの育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各ガイド組織との適正な連携をすすめる。</li> <li>・より多くの参加者で開催するガイド研修会の実施</li> </ul>
3	インバウンド版コナンミステリツアーへの参画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客を対象に名探偵コナンミステリツアーの参加賞の受渡し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取市観光案内所の受け渡し件数を500件以上。</li> </ul>
4	鳥取市観光協会連運営事業 知名度アップ推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取市観光協会連派遣業務</li> <li>・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</li> <li>・しゃんしゃん傘踊り派遣業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種コンベンション等の開催に合わせ協会連を派遣</li> <li>・知名度アップ事業の実施</li> <li>・各種コンベンション開催に合わせた派遣</li> </ul>
5	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> <li>・桜ライトアップ事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域観光協会・市総合支所との連会を図りながらイベントをサポート</li> </ul>
6	各事務局の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取三十二万石お城まつり実行委員会</li> <li>・鳥取市観光学</li> <li>・鳥取砂丘検定実行委員会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員、会員を巻き込んだ実施をすすめる。</li> <li>・実行委員会組織の適正な運営に努める。</li> </ul>

エ) 施設管理事業

主体部署		鳥取市鳥取砂丘砂の美術館	
職員数		21名	
平成28年度の目標			
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、入館者の増加に努める。			
事業・業務名	事業内容	平成28年度目標	
1 鳥取市鳥取砂丘砂の 美術館指定管理業務	1 砂の美術館管理運営  2 イベントの実施 (1) 集客イベントの実施。 (2) 定時ミニ砂像体験 (3) その他各種企画の実施  3 観光案内業務  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 砂の美術館ミュージアムグッズの販売  8 第10期展示砂像制作および会場整備業務  9 教育普及活動 (1) すなびすくすくプロジェクト(ミニ砂像体験)	1 第8期展示以上の入館者数を目指す。  2 お客様満足度向上を目指し、砂の美術館のリピーターを増やす。  3 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。  4 事故が無いよう、安全に配慮した館運営を行う。  5 お客様満足度90%以上を目指す。	

オ) 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・砂の美術館売店・気高町観光センター、協会本部	
職員数		14名（物産館本店4名・砂の美術館売店5名・観光センター2名・本部3名）	
事業・業務名		事業内容	平成28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> <li>・阪急梅田駅での鳥取観光物産展の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物産事業者参加型イベントの実施により集客増を目指す。</li> <li>・ネットショップキャンペーンなどの実施により通信販売の利用拡大を図る。</li> <li>・関西圏での物産展実施により、鳥取県東部の物産振興を図る。</li> </ul>
2	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>・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> <li>・観光案内業務</li> <li>・店舗のバリアフリー化（入口ドアの自動化）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館来場客を対象とした抽選キャンペーンなど実施し売店への誘客を促進する。</li> <li>・砂の美術館テーマ商品コーナーの展開及びオリジナル商品の拡大により他店との差別化を図り販売増へつなげる。</li> <li>・売店テラスの実演販売コーナーを充実させ顧客満足度向上を図る。</li> </ul>
3	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）の充実を図り販売増を目指す。</li> <li>・地域イベントへ参加し、地域の活性化に寄与する。</li> <li>・9月末までの半期で気高町観光センターに運営を委譲するが、経費節減を行い、赤字減額に努める。</li> </ul>
4	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>・会員限定の送料無料キャンペーン等の実施によりリピーター確保を図る。</li> <li>・新規出店者を増やし商品を充実させ、顧客増を目指す。</li> </ul> <p>【出店店舗数】200店舗以上</p>

カ) 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28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>・ 適正な予算執行の実施。</li> <li>・ 請求管理の一元化を図る。</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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (公財) とっとりコンベンションビューローとの連携を密にし、旅行業及び物産を活用した誘致を推進する。</li> </ul>