

## 平成29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

近年、全国的に日本版DMOが設立されており、広域連携型DMOも6件設立された。その内の1件は鳥取県・島根県で構成する（一社）山陰インバウンド機構である。

地域連携型DMOは設立準備を含めて67件あり、鳥取県中部の（一社）鳥取中部観光推進機構が設立され、当該地域でも鳥取・因幡観光ネットワーク協議会が設立予定として登録されている。

この目的は、今迄地域（市・町）ごとに取り組んでいた観光を一定の地域が一体となってその地域観光のマーケティングとマネジメントを行い、地域の自然・食文化・歴史などの観光資源を活かして顧客満足度の高い観光商品を開発し、これを観光客誘致に活用し、最終的には消費活動に繋げて行こうとするものである。

国は東京オリンピックが開催される2020年に、インバウンド4,000万人を目標として掲げ、観光産業の充実に取り組んでおり、協会としてもこの流れに添って推進して行きたいと考えている。

一方、本協会は平成24年4月に一般社団法人として設立されて6年目となるが、収益を得られる事業が少ないため経営が安定せず、協会独自の収益に繋がるような取り組みが出来ていない状況である。

合わせて、平成30年度からは現在収益の柱としている砂の美術館売店は砂の美術館とセットでの指定管理となる事から、この収益が見込めなくなっても協会運営が出来る財政状況改善が急務である。

今後、このような状況を打開する為、協会に必要な事業選択と、これに必要な経費・人の確保等、改めて検証し、健全経営が出来るよう4つの重点目標を掲げ取り組んでいく。

## Ⅱ 重点目標

### (1) 観光事業は鳥取への誘客対策充実と地域経済活動に繋がる事業推進を図る

平成30年度に事業開始される地域DMOと本協会は、協調して誘客に繋がるよう地域の観光施設や自然を組み合わせ魅力ある観光企画を造成し、その結果として鳥取県東部への滞在時間の延長や、更には地域内に宿泊を誘導し経済効果を高めて行く。

また、近年の旅行ニーズは、パック旅行ではない個人的な趣味・興味・体験を満足させる旅行が求められており、特に今迄観光地でなかった田舎に行く旅（自然が残されている山や川を求める）も増えている。

本協会のエリアは広域で山・川・海が有り、古くから伝わる文化や原風景・食材等、多くの観光資源を有しており、その魅力も数多くある。鳥取駅観光案内所では、これ等の観光資源を活用しお客様のニーズに合わせてスムーズで的確な観光案内が行えるよう進めて行く。

また、近年増えている外国人観光客への対応に、昨年を引き続いて英語等のスキルを磨き、受入サービスの向上に努める。

その他、この宝となる観光資源を活用して、点と点をつなぎ魅力を増幅させた企画提案や観光素材のPRで、地域の売り込みを行っていく。

### (2) 物産振興事業は鳥取市だからこその商品開発と振興を図る

鳥取市は新鮮で美味しい食材がたくさん有り、これを利用して多くのお土産が作られ販売されているが、全国的にはまだまだ認知度が低く多くの取り組みが必要である。

協会物産振興事業は、平成30年度以降砂の美術館売店が砂の美術館指定管理者にセットで指定管理委託されるため、砂の美術館売店と物産館本店「まちパル鳥取」は各々で事業運営が成り立つよう改善して行かなければならない。特に収益力の低い物産館本店「まちパル鳥取」は、この店舗だけで健全経営が出来るよう改善に取り組まなければならない。また平成28年度から取り組んでいる新商品開発プロジェクトを推進し、新たな収益が得られる鳥取にしか無い魅力ある商品開発を行い、またあらゆる可能性を探り、新たな体制を構築して行く。

### (3) 施設管理事業（砂の美術館指定管理者）として鳥取への誘客に繋げる

平成29年度は砂の美術館第10期『砂で世界旅行アメリカ編』の指定管理者を受託している。

この運営の中で鳥取市から従来には無い誘客イベントを開催するよう強い要望があり、過去には3Dプロジェクションマッピングや光のアートフェアを開催してきたが、マンネリ化から脱却して新たな視点での誘客にチャレンジしたいと考えている。

誘客イベントは、必ずしも砂像や砂の美術館に固執せず、新たな魅力を創造して県外・国外から誘客し、その流れで砂の美術館や鳥取市内の他の観光施設への誘客や滞在時間を延長し、宿泊増やお土産の販売促進による経済効果に繋げていく。

砂の美術館第11期以降（平成30年1月15日～平成35年1月14日）の5年間の指定管理は、平成29年4月に利用料金制で砂の美術館売店の運営を含めて公募されたが、募集要項・仕様書等熟読し、平成29年度第10期までの実績を踏襲した指定管理検討委員会・三役会・理事会を開催し熟慮の結果、黒字運営する為の有料入館者数を5年間維持する事は困難と判断され、不測の場合には協会会員への影響も有ると考えられることから、応募しない事とした。

しかしながら、協会の使命は観光産業の健全な発展と地域経済の活性化及び文化の向上に寄与する事であり、引き続き砂の美術館を活用して鳥取への誘客に努めていく。

#### （４）協会運営において本来業務の健全化（経営安定化）を図る

平成30年度以降、砂の美術館第11期以降指定管理者とならない事等から、従来進めて来た協会の運営構造が適さなくなる事が明白となった。

よって、平成29年度中に協会の目的を踏まえた本来業務の仕分けを行い、人員の適正化も含めて今後の経営構造を鳥取市と協調して見直し、安定経営できるよう健全化を計っていく。

## 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29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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・着地型企画を造成し、モデルコースとして提案を図る</li> <li>・鳥取因幡観光ネットワークとの連携により、DMOに強く関わりをもっていく</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</li> <li>・他の課の動きを把握し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>・新着情報の活用 facebookの早い更新で閲覧数を増やす</li> <li>・HPから予約できるフォームを活用し、利用の幅を広げる</li> </ul>
4	観光パンフレット等作成事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取旅時間の作成</li> <li>・鳥取市まちなかグルメマップの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H28に大幅変更したので、修正を加え、見やすくする</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>
5	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>・イベントの実施</li> <li>・県外へのPR活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な事務局運営に努める</li> <li>・イベントによる県内を中心とした啓発を行う</li> <li>・HPや営業により知名度アップに努める</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29年度目標
1	旅行業取扱業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニット商品や素材の企画販売</li> <li>・宿泊・食事・交通等の手配業務</li> <li>・砂の美術館入館チケットの販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行会社への卸販売</li> <li>・3種を利用した着地型商品の造成販売</li> <li>・窓口販売等による増販</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</li> <li>グリーンコース (土曜、智頭町)</li> <li>ジオコース (日曜、岩美町)</li> <li>ジオコース West (土曜、市西部)</li> <li>の4本立てで実施</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</li> <li>(5月～9月ジオ、グリーン)</li> <li>(10月～12月 原風景)</li> <li>(1月～3月 ジオ West)</li> </ul>
3	レンタサイクルの管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レンタサイクル事業の運営</li> <li>・利用客の増大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館でのレンタサイクル期間の延長</li> <li>・PRによる利用客の増を図る</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>・外国人も含め、乗客を増やす取組みを行う</li> <li>・アンケート調査実施による状況把握と可能な対応</li> </ul>
5	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のための営業活動</li> <li>・コンベンション開催時における受け入れ態勢の充実を図る</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進める</li> </ul>
6	各事務局の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いなば温泉郷協議会</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</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	
職員数		3名	
事業・業務名		事業内容	平成29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>・宿泊施設館内研修を開催</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のもと、まとめ役に徹する</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	知名度アップ推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <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</li> <li>・鳥取市観光協会連派遣業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年を踏襲した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協会連を派遣</li> </ul>
4	地域活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂もり大会等、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>・地域組織との連会を図りながらイベント実施をサポート</li> </ul>
5	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>・鳥取市観光大学</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をすすめる</li> <li>・受検者増に繋がるような、チラシや魅力づくりを行う</li> </ul>

エ) 施設管理事業

主体部署		砂の美術館	
職員数		21名	
平成29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29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) 誘客イベントの実施 (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 砂像制作及び砂像制作指導  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 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9期展示以上の入館者数を目指す  2 今年度は節目の年でもあり、多くのお客様の誘客を図るため、誘客イベントを実施する 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  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 来場者に事故が無いよう、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・協会本部	
職員数		13名（物産館本店：4名・砂の美術館売店：5名・本部：4名）	
事業・業務名		事業内容	平成29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>・新規物産事業者の勧誘</li> <li>・観光案内業務</li> <li>・新商品開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店頭にて催事・イベント等を実施し、県東部物産のPRを図る</li> <li>・カタログ、インターネットショップ等により、広く物産PRを図る</li> <li>・物産事業者との連携・協同により新商品を開発する</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>・販促（誘客）イベント・キャンペーンの実施</li> <li>・砂の美術館テーマ関連商品の販売及びワークショップの実施</li> <li>・独自商品の開発</li> <li>・観光案内業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砂の美術館来場客を対象としたキャンペーンなどを実施し、誘客促進を図る</li> <li>・砂の美術館テーマ商品コーナーの展開による他店との差別化を図る</li> <li>・美術館テーマにちなんだワークショップを実施し、顧客満足度向上を図る</li> <li>・独自商品の開発を行う</li> </ul>
3	インターネットショップの運営（とっとり市）	<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顧客増を目指す。</li> <li>・店舗との連携を密にし、新商品や季節商品のPR方法を工夫することで認知度を上げる。</li> </ul>



カ) 事務局管理

主体部署	総務課		
実施場所	協会本部		
職員数	4名		
事業・業務名		事業内容	平成29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> <li>・庶務管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員向けの情報提供の強化に努める</li> <li>・職員の資質向上のため、研修や書籍等での取組みを行う。</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支援補助金の交付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開催状況に合わせ、物産振興課と連携し出店等の手配増に努める</li> </ul>