ロイヤルゲスト育成を目指す観光DX推進事業（三重県観光DX推進コンソーシアム）

事業概要
三重県

事業概要
　三重県では、戦略的な観光マーケティングや質の高い観光地づくりに必要なデータや基盤が不足しており、データに基づく観光地経営ができていない、地域で大切にすべきゲストの把握ができていないといった課題を抱えていた。
　そこで、三重県内の地域のあり方に共感し、地域に特別な愛着を感じてくれる方を「ロイヤルゲスト」と定義し、ロイヤルゲストに対する再来訪・消費の促進を通じて、地域経済の活性化及び地域住民が豊かに住み続けられる質の高い観光地づくりを目指す。
　本事業においては、ロイヤルゲストの把握及び育成に向けて、地域OTAと観光アプリの連携を行い、旅行者の宿泊・体験に係る予約情報や購買データをCRMで一元管理する仕組みを構築しロイヤルゲストを把握するため、顧客のセグメンテーションを行った。また、アプリ等を通じてロイヤリティの高い行動に対してポイントの付与を行う、ロイヤリティプログラム等のマーケティング施策を実施し、効果検証に取り組んだ。

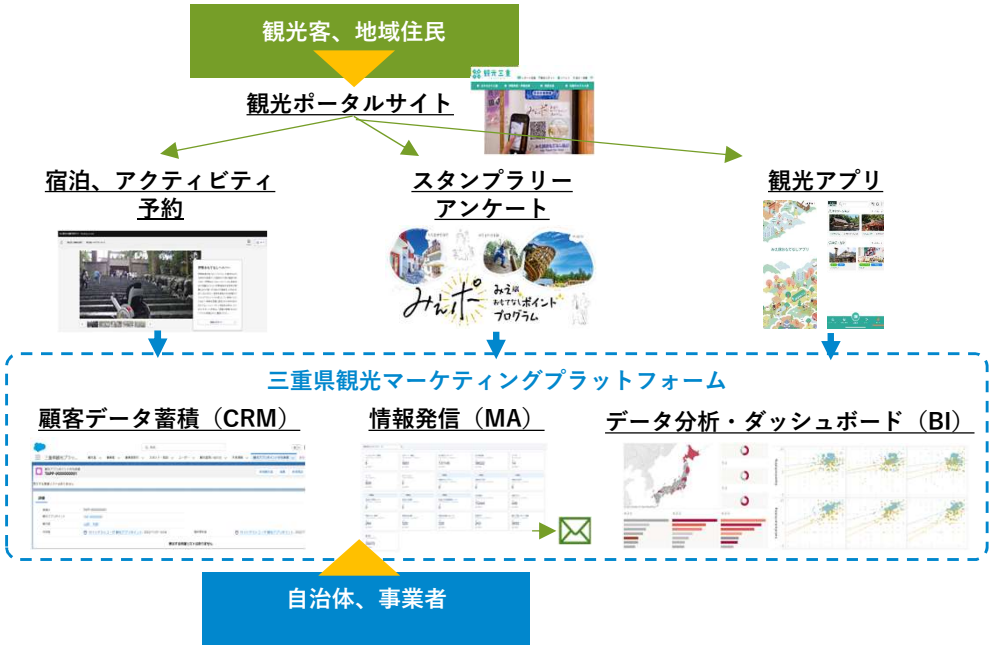
事業目標と成果

KPI	目標	実績
ロイヤリティプログラム参加者数	1,000名	3,516名
ロイヤリティプログラム公式サイトPV数	20,000PV	141,829PV
地域OTA、観光アプリ参画事業者数	100施設	92施設

事業の成果
➢ **ロイヤリティプログラムを活用した分析とロイヤルゲストの定義の具体化**
　ロイヤルゲストを把握するための定量的な数値として、ロイヤリティプログラムを始動し、地域OTAや観光アプリを通じて予約やアンケート回答を行うことで付与されるポイントを年間で100ポイント獲得する者と仮定した。今回収集したデータの分析・検討を行なった結果、ポイントの総数に加えて、ポイント獲得のために周遊した地域数が多い方をロイヤルゲストとするといった定義の精緻化を図った。また、プログラム参加者のボリュームゾーンであるライト層（獲得ポイント数92Pt以下かつ周遊地域数17箇所以下）の中でも、消費額が多いユーザーや地域周遊数が多い県外のユーザーが多数含まれていたことが把握できた。これらのユーザーに対して、MAツール等を用いた個別のアプローチを行い、更なるリピート率の向上を図ることでロイヤルゲストの育成を行うといった方向性を、データに基づき定めることができた。
➢ **三重県内3地域でのマーケティング施策による旅行者のロイヤリティ向上**
　三重県県内3地域(伊勢市、伊賀市、御浜町)においてロイヤリティプログラムを活用して、それぞれの地域において特に大切にしたいと考えるロイヤルゲストの把握、育成に向けて実証を行った。この実証を通じて、県においてシステム構築や仕組みの提供し、市町において地域ならではのロイヤリティプログラムの実施をするといった役割分担を明確にし、協力してロイヤリティプログラムに取り組むことが効果的であると認識できた。

実施体制
地方公共団体等：三重県
観光等事業者　：(株)ウフル、(株)サイモンズ、(株)陣屋コネクト

開発、構築したシステムの概要図



今後目指す姿
旅行者のロイヤリティを高めていくことができる観光地経営の実現を目指す
　今年度構築した「みえ旅おもてなしプログラム」を中心に県と市町が一体となったサービスオペレーションの改善を行い、引き続き戦略的な観光マーケティングや質の高い観光地づくりに取り組む。
➢ **地域OTA、観光アプリの参画事業者の増加**
　次年度以降も県事業にて引き続きロイヤリティプログラムのプロモーションを実施。地域OTAへの参画事業者数を増やすため、飲食店や体験施設といった日帰り施設でも使いやすいUI/UXに改善し、事後決済やリクエスト予約などの機能追加を行う予定。
➢ **CRMに蓄積するデータの増加**
　キャンペーンやプロモーションを強化し、CRMに蓄積するデータ数を増やすとともに、ロイヤリティプログラムの内容をブラッシュアップし、ロイヤリティマーケティングを強化する。また、自治体や事業者が実施している既存事業や、ふるさと納税、移住等の幅広い施策とのデータ連携を進める。