

志賀高原観光DX推進による域内経済の活性化実証事業 (志賀高原観光DXコンソーシアム)

実施地域
長野県下高井郡山ノ内町

事業概要
志賀高原エリアは、パウダースノーが魅力の国内最大級のスノーリゾートとして高い知名度を持ち、毎年多くのスキーヤーや観光客を受け入れているところ、これまで受け入れた顧客の情報を収集・利活用するための基盤が整っておらず、コロナ禍における効果的な誘客施策や直販等による収益最大化施策等が打てずにいた。
そこで、志賀高原観光協会公式Webサイトをベースに、直販サイトと観光情報プラットフォームを構築し、顧客・予約等に関する分析を行う。また、これらのデータを活用し、域内周遊や再訪を促すCRM施策を実施した。

事業目標と成果

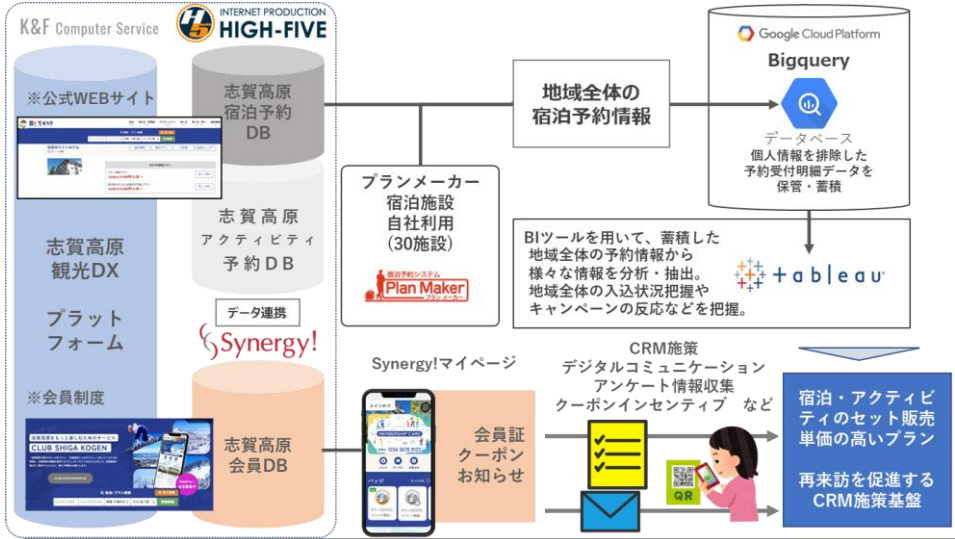
KPI	目標	実績
公式Webサイトでの直販売上高	5,000万円	5,388万円
プラットフォーム参画事業者数 サイトコントローラー（SC）連携先	参画事業者:88 SC連携先:30	88 30
公式SNSフォロワー数	40,000人	48,817人
公式Webサイトの月間平均アクセス数	300,000件	740,111件
新規顧客情報取得数	3,000件	2,870件

事業の成果
➤ **観光情報プラットフォームの構築とCRM施策による売上拡大**
宿泊の予約・在庫管理やCRM施策を一元管理できるプラットフォームを構築し、事業者の業務効率化や高付加価値なサービス提供に取り組んだとともに、公式Webサイトをリニューアルし、予約機能のUI/UXの改善、宿泊サイトへの誘導強化、エリア毎の魅力紹介ページの新設等の顧客の利便性向上に資する取組を実施。また、会員DBに登録されている顧客メールアドレスでのCRM施策やGoogleAnalyticsを活用したターゲティング広告を実施したことにより、サイトへの平均アクセス数が大幅に向上し、宿泊予約も増加し売上高の目標を達成した。

➤ **地域一体でDX推進に取り組む連携体制の構築**
事業者を集めた説明会（実証事業の概要やKGI/KPIの共有、観光DXやCRM施策の必要性のレクチャー等）やプラットフォームやプランメイカーの活用勉強会、回遊や再来訪促進を検討するワークショップ等を開催し、地域事業者に対して密な連携を図ったことで、当事者意識と地域一体でDX推進に取り組む機運を醸成し、今後の自走化に向けた連携体制を構築することができた。

実施体制
地方公共団体等：山ノ内町
観光等事業者：(一財)長野経済研究所、志賀高原観光協会、志賀高原旅館組合、志賀高原スキークラブ、志賀高原SIAスキー学校連絡会、(一社)志賀高原索道協会、志賀高原ガイド組合、(株)ハイファイブ、シナジーマーケティング(株)、(有)ケー・アンド・エフコンピュータサービス、(株)いけじま企画

システム概要図



今後目指す姿
KPI：2024年度志賀高原観光協会サイト直販売上高3億円
➤ **情報分析による本格的なユーザー体験価値の向上を計る**
・2022年事業成果及び課題を踏まえた施策の検討

直販サイトで収集したデータ（メールアドレス、居住地、性別、年齢等の顧客情報やアンケート回答による来訪目的等の属性情報）について、より深い分析を行い、その結果を踏まえたCRM施策により、再来訪促進及び観光消費額増加に向けた施策や宿泊予約の向上を図る。

・SNS等情報発信の本格化と宿泊予約への導線作り
各SNSフォロワー数について、本年度は質の高い情報を更新頻度高く継続的に発信したことで目標を上回る結果となった。そこで、次年度は、SNSフォロワー数・Webサイトアクセス数の目標を高く設定するとともに、SNSやWeb広告から宿泊予約へ繋げる施策に取り組む。