



事業者間・地域間における データ連携等を通じた観光・地域経済活性化実証事業

成果報告書

隠岐4島の予約DX・CRM統合による経済循環プロジェクト

隠岐OTA推進共同事業体

2024年3月5日



目次

1. はじめに
2. 地域の魅力・特徴
 1. 隠岐地域
3. 実証事業
 1. 目指す姿
 2. 現状・課題・実証内容
 3. 目標設定
 4. 実証1:観光情報プラットフォーム強化、宿泊/
体験プラットフォームの構築
 5. 実証2:顧客データベース/CRM基盤の整備
4. 総括
 1. 成果
 2. 隠岐地域
5. 実施体制
 1. 体制図
 2. 主体となった人材
6. おわりに

1.はじめに

1.はじめに

「事業者間・地域間におけるデータ連携等を通じた観光・地域経済活性化実証事業」において、推進する実施主体を示します。

コンソーシアム名

隠岐OTA推進共同事業体

実施主体

■ 代表団体／企業

一般社団法人隠岐ジオパーク推進機構

■ 活動地域

隠岐地域

■ 活動概要・経歴

2022年4月1日に（一社）隠岐ユネスコ世界ジオパーク推進協議会と隠岐観光協会が合併し、観光地域づくり法人「（一社）隠岐ジオパーク推進機構」を設立。4島広域組織の合併により、ジオパークを基盤とした観光振興を推進するとともに、より効率的な組織運営を行っている。



2.地域の魅力・特徴

2.地域の魅力・特徴

1.隠岐地域

地域の魅力、特徴を示します。

魅力

豊かな自然を背景に、際立った景観や独自の文化・生態系が息づく地域として2013年に「世界ジオパーク」に認定をうける。ジオパークならではのダイナミックな断崖・奇岩や、ブランド化された「隠岐のいわがき」、「隠岐牛」など豊かな地域資源が豊富に存在する。

特徴

- ・島根・鳥取の県境から北方約60kmに位置し、約180の島と4つの有人島からなる
- ・年間約6.5万人の宿泊人泊数
- ・2023年に世界ジオパーク認定10周年の節目の年を迎え、より一層のサステナブルツーリズムの実現を目指している

取組エリア

隠岐地域

(隠岐の島町、海士町、西ノ島町、知夫村)

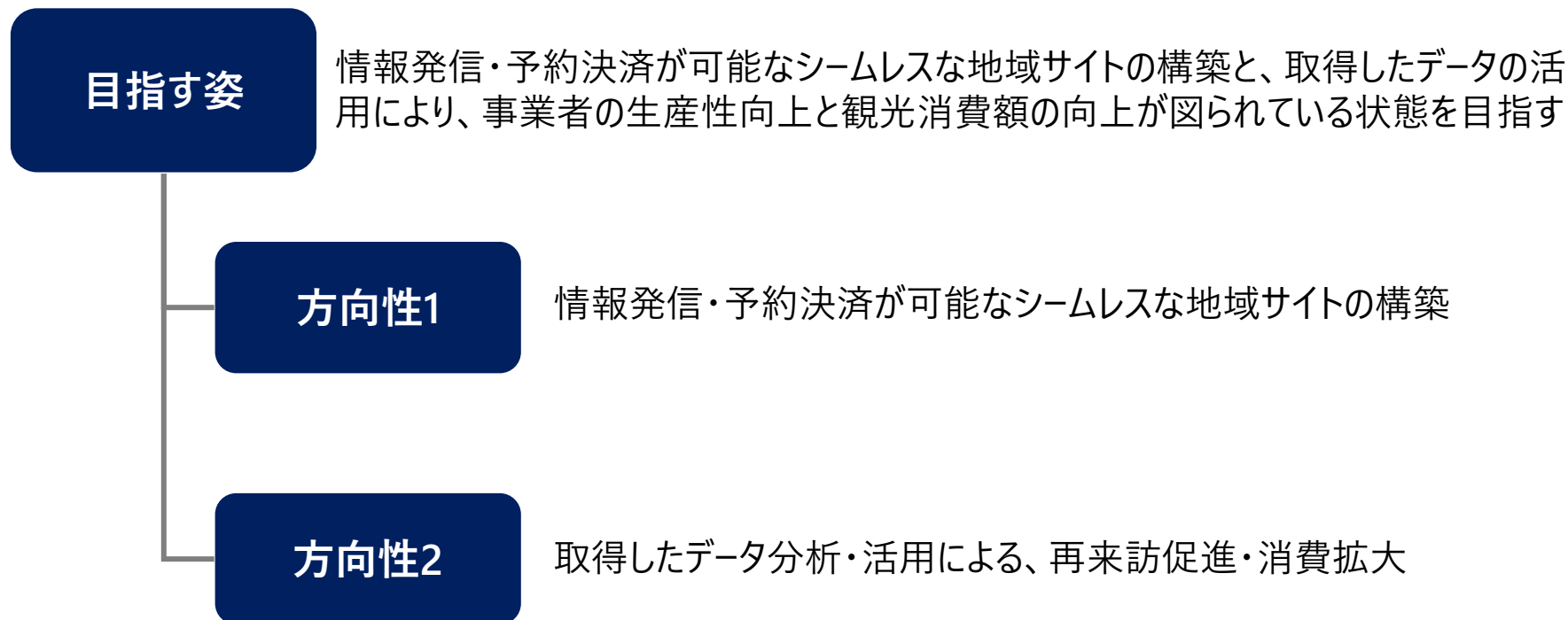


3.実証事業

3.実証事業

1.目指す姿

地域の目指す姿に向けて、観光DXで取り組む方向性を示します。



3.実証事業

2.現状・課題・実証内容

観光DXで取り組む方向性に対する現状、課題を示します。

方向性1

情報発信・予約決済が可能なシームレスな地域サイトの構築

現状

- 年間旅行者が約55,000人(コロナ前)に対し、年間約210万PV数を獲得する隠岐の観光ポータルサイトである「隠岐の島旅」は、旅行意欲喚起や旅前の行程作成の一助となっているが、ウェブ自体のブランディングが不十分であり、旅行者の取りこぼしがある。
- 人手不足などの理由により、宿泊施設及び体験事業者のオンライン上での予約受け付け機能が整備されておらず、顧客がスムーズに旅程を立てられない等の不都合が生じている。
- 島ごとにある観光協会が主な問合せ先になるため、予約を一度に完結させることができない。

課題

- 統一感を欠く情報の羅列となっており、4島を周遊する隠岐の魅力や価値を旅行者に十分に訴求出来ておらず、結果として回遊性の向上にも繋がっていない。また、離島という立地を踏まえた適切な情報提供（アクセスや天候等の不安軽減）が出来ておらず、旅行者の増加や利便性向上に繋がっていない。
- オンライン上に在庫が出ておらず電話や簡易フォームを使用してリクエストベースでの予約受けをしている施設が多く、顧客が予約を予約したいタイミングで完結させることができない。
- 施設毎に恒常的な在庫管理の仕組みの構築や、システム導入の働きかけが出来ていない。

3.実証事業

2.現状・課題・実証内容

目指す姿に対する課題解決のために取り組む実証内容を示します。

実証1

観光情報プラットフォームの強化、宿泊/体験プラットフォームの構築

隠岐ジオパークの価値や、来島前の不安やストレスを軽減させる記事を作成し、ユーザーが必要とする情報を拡充する。加えて、その価値を体感できる宿泊やアクティビティ等の予約までがワンストップで行えるような情報発信プラットフォームへと刷新する。

ウェブサイト(隠岐の島旅)



ウェブサイトのコンセプト設計

- ・軸①：ユーザーの来島前の不安、ストレスを軽減する
- ・軸②：宿泊/体験予約に繋げる

予約



- ・宿泊予約エンジンの新規導入
- ・体験予約エンジンの新規導入
- ・企画乗船券の販売（LP経由）

3.実証事業

2.現状・課題・実証内容

観光DXで取り組む方向性に対する現状、課題を示します。

方向性2

取得したデータ分析・活用による、再来訪促進・消費拡大

現状

- 4つの島にそれぞれ自治体と観光協会が存在しており、それぞれで施策・データ蓄積を行っている。横連携を図るために2022年に隠岐ジオパーク推進機構が発足したものの、関係者との調整や設計の途上にある。
- 島ごとの宿泊・体験・交通事業者・観光協会などにデータが点在しており、同一人物に紐づいた旅前や旅中の情報を線的に見ることが出来ず、顧客動向をつかめていない。

課題

- 4つの島それぞれで施策の実施・データの蓄積を行っているため、顧客に紐づくデータの一元管理やデータ活用が進んでいない。
- 施設ごとにシステム利用や導入状況に差が大きい。

3.実証事業

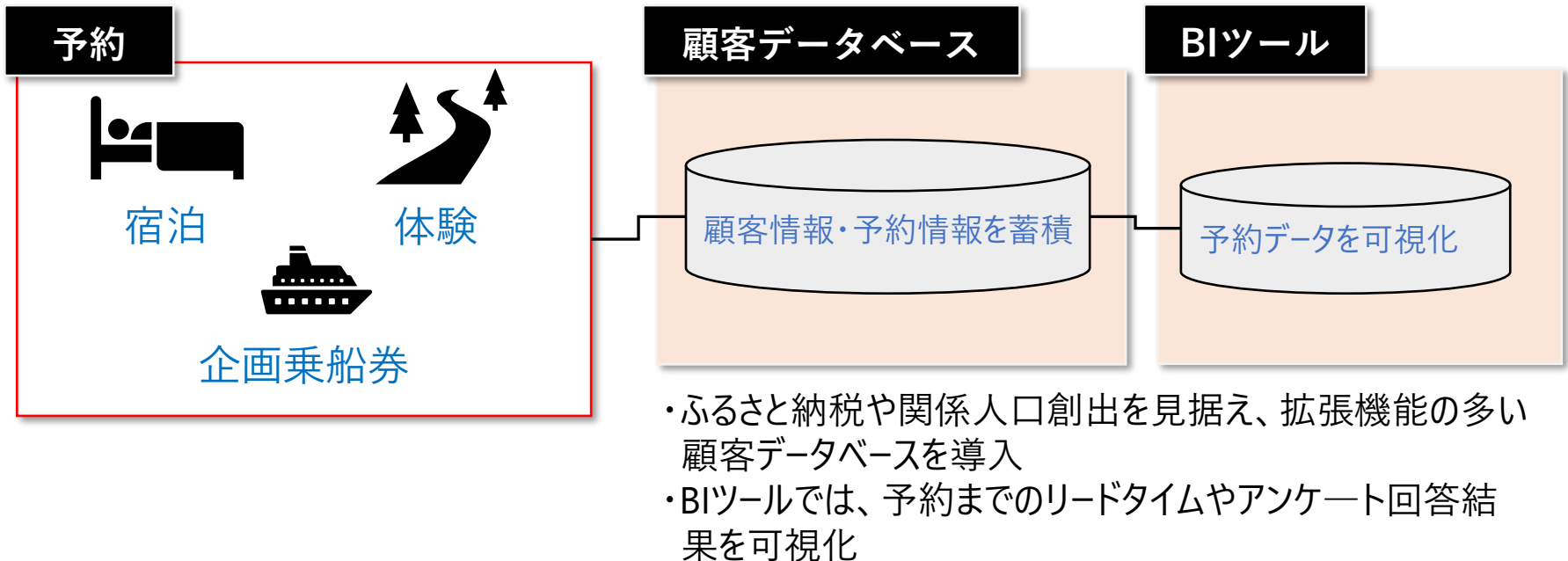
2.現状・課題・実証内容

目指す姿に対する課題解決のために取り組む実証内容を示します。

実証2

顧客データベース/CRM基盤の整備

宿泊予約・体験予約・船予約(企画乗船券)を行った旅行者の情報を蓄積し、メール等を用いた情報提供やアンケート収集、リピート推奨を行うとともに、旅前で体験商品を訴求するクロスセルを実施している。また、BIツールを活用したデータの可視化を行うことで分析の高度化につなげる。加えて、事業者への情報提供を行うことで、地域内におけるデジタルリテラシーの向上やデータ活用の機運醸成につなげる。



3.実証事業

3.目標設定

実証事業のゴールと目標値、実証事業の内容・概要・目標を設定します。

KGI

ゴール システム利用者の観光消費額(2023.11-2024.1)

目標値 680万円

実証内容

概要

目標

頁

実証1

観光情報プラットフォームの強化、
宿泊/体験プラットフォームの構築

隠岐ジオパークの価値を理解し、その価値を体感できる宿泊やアクティビティ等コンテンツの情報取得から予約までがワンストップで行えるような情報発信プラットフォームへと刷新する。

KPI

構築するシステムでのCVR5%

P.15-20

実証2

顧客データベース/CRM基盤の整備

宿泊予約・体験予約・船予約(企画乗船券)を行った旅行者の情報を一元管理し、その顧客情報を基にメールを用いた旅後のアンケートを収集する。また、旅前では、体験商品および企画乗船券のクロスセル促進も行う。

KPI

1回の滞在での平均訪島数2.2

P.21-26

3.実証事業

4.実証1：観光情報プラットフォーム強化、宿泊/体験プラットフォームの構築

■ システム開発

● コンセプト・機能概要

■ ウェブサイトの強化

軸①：ユーザーの来島前の不安、ストレスを軽減する

ユーザーニーズが非常に高いアクセスや天候情報などを、疑問に答える記事という形式で分かりやすく項目として別出しする。

軸②：宿泊/体験予約に繋げる

隠岐の価値や観光を通じた楽しみ方や初めて行く離島の地への不安感がある程度払拭できたところで、宿泊/体験予約動線を設置する。

■ 宿泊/体験予約システムの構築

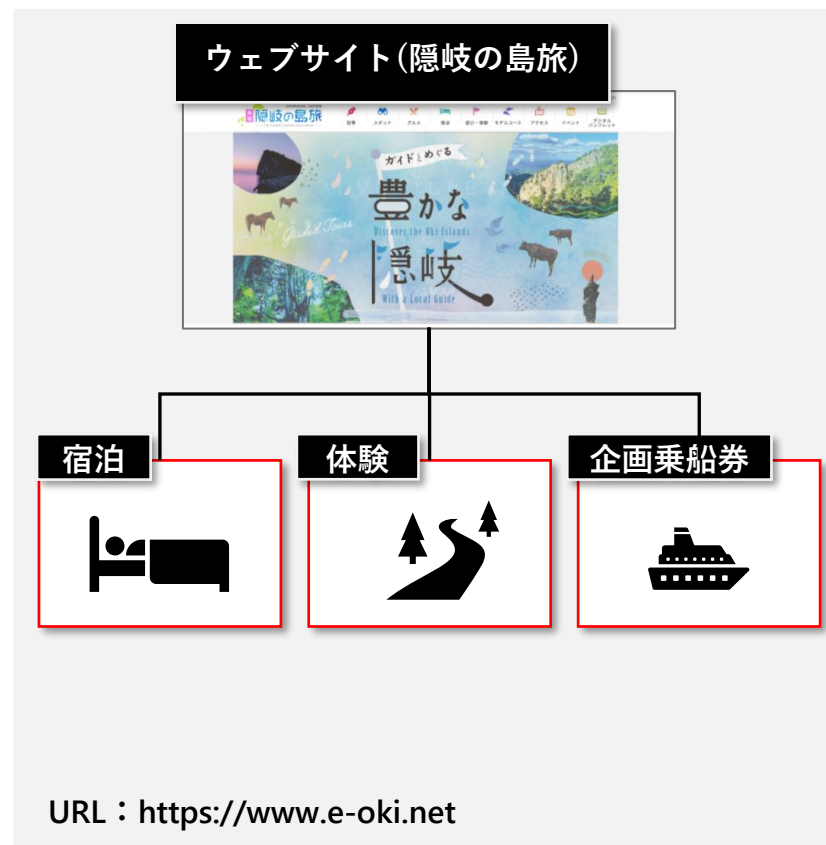
宿泊：

他地域でも実績があり、隠岐の特性や要望に沿ったシステム改修が比較的容易な宿泊予約システムを導入。

体験：

ランニングコストが比較的安く、販売画面の情報や機能が充実している体験予約システムを導入。

● システム構成



3.実証事業

4.実証1：観光情報プラットフォーム強化、宿泊/体験プラットフォームの構築

■ システム開発

● UI/UX

ユーザーの来島前の不安、ストレスを軽減する記事を追加

隠岐の4島 トリセツ 四季を感じる

隠岐のトリセツ② 隠岐のアクセスあれこれ

隠岐のトリセツ③ よくある質問集

隠岐ってそもそもどんなところ？ 隠岐諸島4島の魅力を簡単に紹介！

隠岐のトリセツ② 隠岐のアクセスあれこれ 隠岐諸島へのアクセスと島内での移動問題もこれで解決！

これで旅の準備もバッチリ！よくある質問集

空室検索をTOPページに設置

隠岐の島旅から 宿泊・体験 WEB予約START 11/1 WED

TOPページにWEB予約開始を伝えるバナーを設置し、すぐ下に空室検索ボックスをおくことで顧客を予約窓口に誘導

宿泊空室検索 (詳細)

チェックイン日: [] チェックアウト日: []

島区分: [] 部屋数: [] 人数: []

すべてのプラン

SEARCH

宿泊予約TOPページ

島ごとに施設検索を可能にすることで、宿比較や旅程作成の負担を軽減

宿泊予約 TOP

宿泊条件で検索

チェックイン日: [] チェックアウト日: [] 食事条件なし [] 2名1室 []

エリア

すべてのエリア 隠岐の島町 高士町 高ノ島町 知夫村

HOTELここ

エリア: 隠岐の島町

基本情報 施設プラン お部屋

4.5 (11)

2023年4月4日オープン！ 高士町から徒歩3分！ ★全客層★ビジネスの拠点として最適！

おすすめ宿泊プラン

【和朝食付き】ご飯・お味噌汁・おかず・しじみ・卵・味噌・みそ汁
朝食のみ 6,500円(税込)/人/泊 ~

【和朝食付き】パン・スープ・おかず・しじみ・卵・味噌・みそ汁
朝食のみ 6,500円(税込)/人/泊 ~

体験予約TOPページ

人気商品は表示上位になるように並び順を変更し、予約数や閲覧数に応じて調整

遊び・体験一覧

アクティビティの検索

E-BIKE電動アシスト付スポーツバイク

【3時間プラン】E-BIKE電動アシスト付スポーツバイク【知夫村】

提供事業者: 知夫村観光協会

自然が盛りだくさんの体験の中を駆け抜けよう

¥2,600

E-BIKE電動アシスト付スポーツバイク

【4時間プラン】E-BIKE電動アシスト付スポーツバイク【知夫村】

提供事業者: 知夫村観光協会

自然が盛りだくさんの体験の中を駆け抜けよう

¥3,400

3.実証事業

4.実証1：観光情報プラットフォーム強化、宿泊/体験プラットフォームの構築

実証1のまとめと結果を示します。

■ 実証1のまとめ

- ・ 自社で運営する観光ポータルサイト（隠岐の島旅）内で宿泊/体験商品の予約ができるようになり、かつその予約者データを格納するデータ基盤を導入した。
- ・ 結果、隠岐ジオパークの価値を理解し、その価値を体感できる宿泊やアクティビティ等コンテンツの情報取得から予約までがワンストップで行えるようになるとともに、その宿泊/体験予約データを個人に紐づけて格納できるようになったことで、個人単位での大まかな周遊、消費データを把握できるようになった。

■ 目標

- ・構築するシステムでのCVR5%
- ・1回の滞在での平均訪島数2.2

■ 結果

■ CVR
右図を参照

■ 平均訪島数
2.0

隠岐OTA利用者データ

合計金額	宿泊：3,867,450 体験：93,800
単価	宿泊：約9,200円 体験：約4,000円
CVR	・11月：約0.5% ・12月：約4.5% ・1月：約7.4%
平均泊数	1.5
平均リードタイム	約50日
平均利用者年齢	44歳

3.実証事業

4.実証1：観光情報プラットフォーム強化、宿泊/体験プラットフォームの構築

実証1の振り返りを示します。

■ 振り返り

項目	評価	狙いと主な活動	結果
地域事業者との合意形成	○	ゲストハウスやリゾートホテルなど多様な種類の宿泊・体験商品を網羅的に掲載、販売されるサイトとして、顧客の多様なニーズに応えられるようにすることを目的に、宿泊/体験プラットフォームへの参画を地域事業者に促進する。	当初は主要商品のみだったが、未参画の施設へ直接伺い、手数料の安さやサイトのPV数を伝え、集客できうことを納得していただくことで、宿泊27(当初想定10)/体験36(当初想定25)の参画数となるとともに、施設サイト上での予約導線についても、隠岐の島旅へ変更の協力を頂いた。
情報発信	○	隠岐ジオパークの魅力を分かりやすく訴求するとともに初めて隠岐を訪れる人の不安を軽減することで、隠岐の島旅内で来島の決定と予約まで行ってもらえる導線設計にしている。	来島前の不安を軽減し、予約まで完結できるサイト構成になったことで、事業者からは商品紹介ページに加え、特集記事やHPでのバナー広告の掲載希望が来るようになるなど、サイトのプレゼンスが向上した。
全体の進行	×	KGIの達成から逆算して、webサイトの要件定義から予約エンジンの実装、データ格納基盤の整備とクロスセルの実施を行った。	顧客のリードタイムを考慮できておらず、実証期間内で目標としていた利用率の達成が特に前半伸び悩んだ。以降は、施設HPの導線を隠岐の島旅への変更や掲載写真の変更を行い、利用額を伸ばした。

3.実証事業

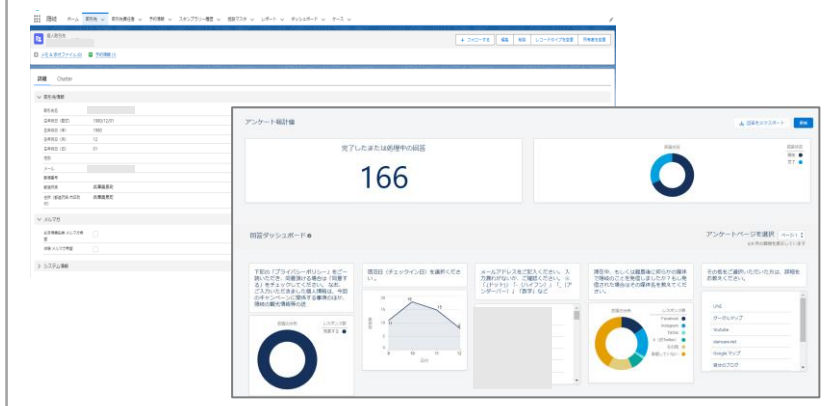
5.実証2：顧客データベース/CRM基盤の整備

■ システム開発

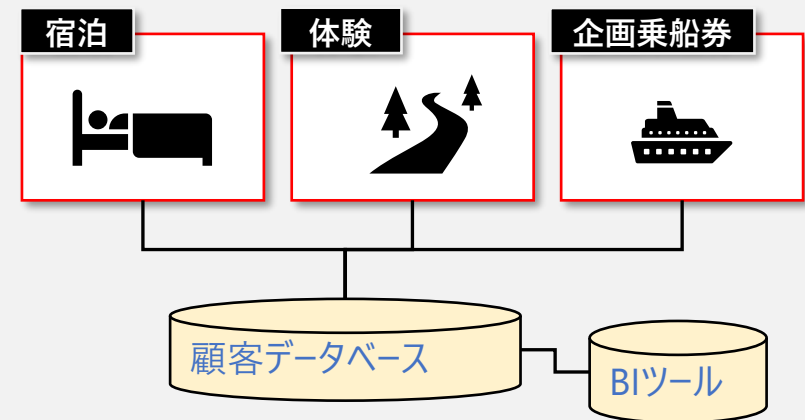
実証内容の概要を示します。

● コンセプト・機能概要

- ・ 宿泊、体験、企画乗船券のそれぞれの顧客・予約情報を一元管理
- ・ 一定の条件を基に顧客情報をリスト化し、旅前時に体験商品および企画乗船券のクロスセルを行い、事前予約を促進する。
- ・ グラフィック表現の多彩さや直感的なアクションに定評のあるBIツールを導入し、地域関係者への共有を図ることが可能



● システム構成



《顧客情報》

- ・氏名
- ・性別
- ・生年月日
- ・住所
- ・メールアドレス
- ・メルマガ配信許諾など

《予約情報》

- ・宿泊/体験日
- ・予約プラン
- ・人数
- ・料金
- ・集合場所までのアクセス
- ・アンケート内容など

5.実証2：顧客データベース/CRM基盤の整備

- **UI/UX**

[illegible][illegible]

予約情報としては、

- ・商品名
- ・予約受付日
- ・旅行日
- ・人数
- ・料金 等

の情報を蓄積

[illegible]

予約から旅行日までのリードタイムや予約件数の推移を可視化し、マーケティング施策に反映

旅後のメール配信のダッシュボード

★ お土産について、買いたいと感じる魅力的なお土産はありましたか？

あった

ややあった

あまりなかった

なかった

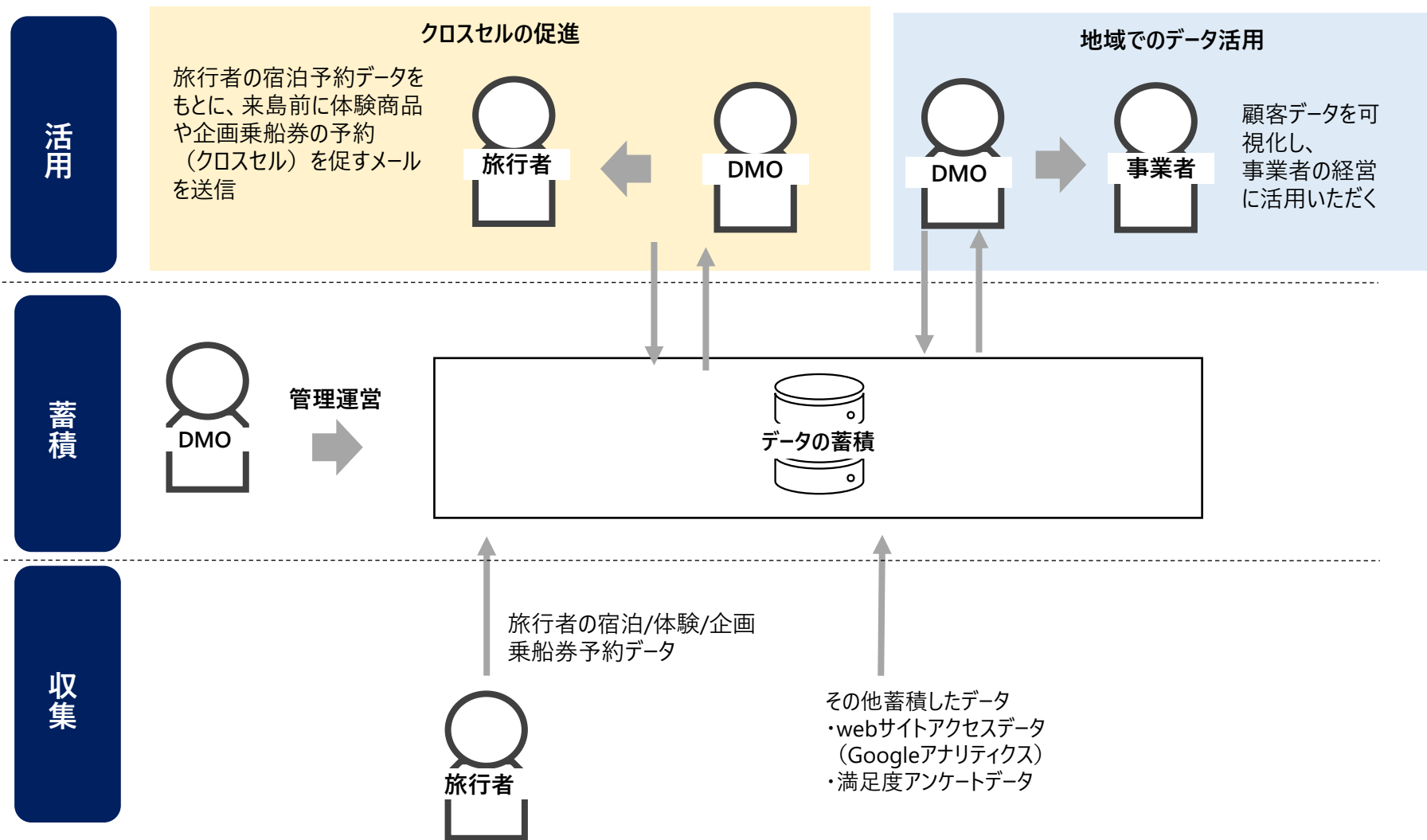
《アンケート回答》

- ・宿泊日
- ・メールアドレス
- ・旅中/旅後の情報発信媒体
- ・お土産の満足度
- ・食事場所決定の難しさ
- ・訪島数

- ・宿泊日
- ・メールアドレス
- ・旅中/旅後の情報発信媒体
- ・お土産の満足度
- ・食事場所決定の難しさ
- ・訪島数

3.実証事業

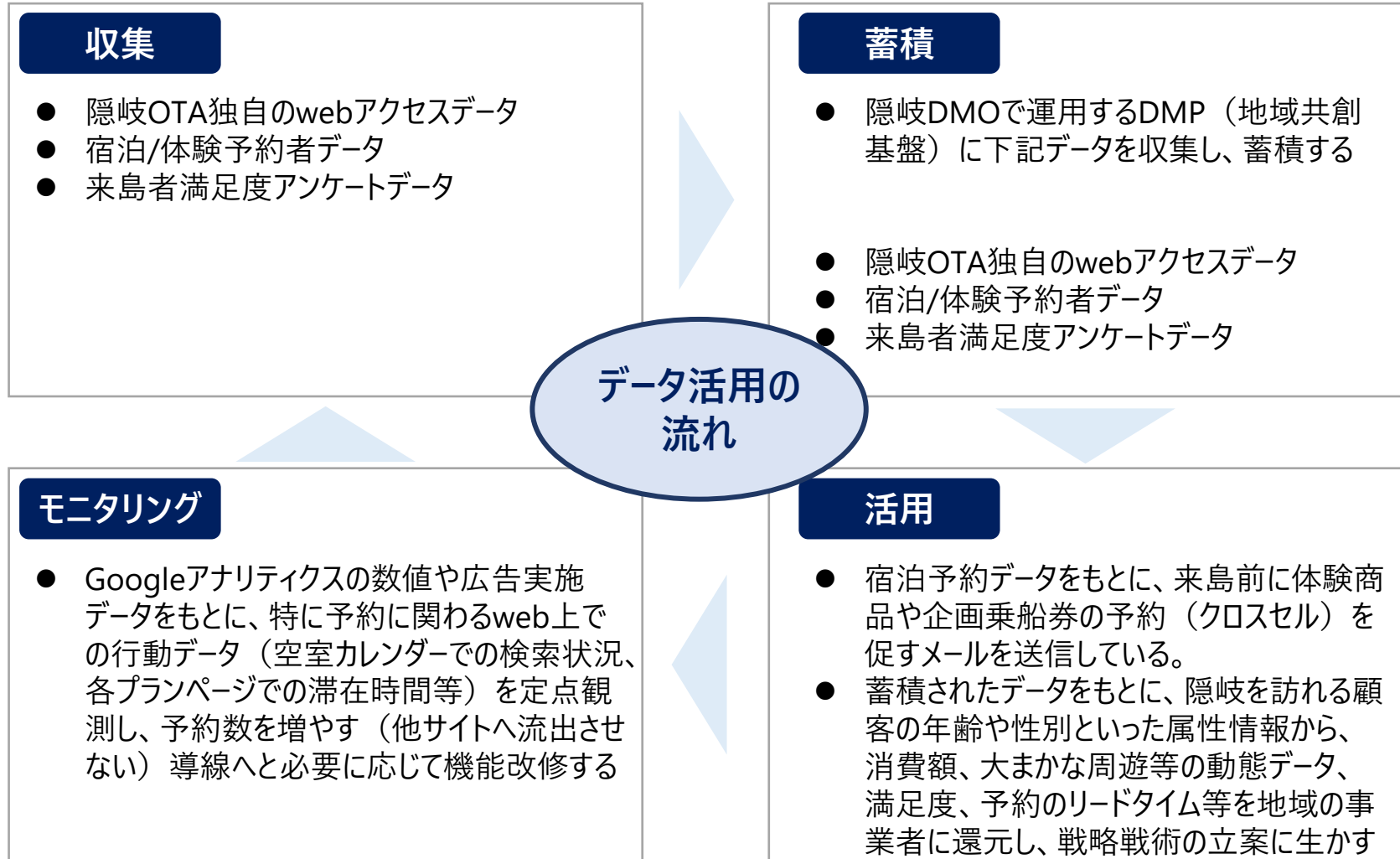
4.実証1：観光情報プラットフォーム強化、宿泊/体験プラットフォームの構築



3.実証事業

4.実証1：観光情報プラットフォーム強化、宿泊/体験プラットフォームの構築

データ活用の流れを示します。



3.実証事業

5.実証2：顧客データベース/CRM基盤の整備

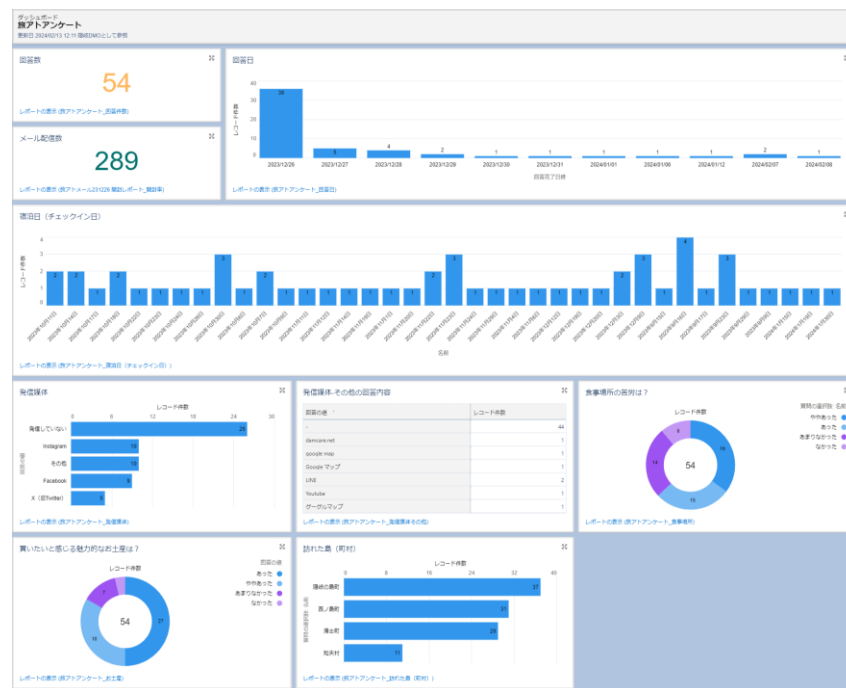
実証2のまとめと結果を示します。

■ 実証2のまとめ

- 予約情報及び顧客情報をデータ基盤に一元管理し、顧客動態やアンケート情報を容易に可視化できるようになった
- データの突合作業や手動による定期的なレポート出力が不要になった
- 来島後顧客を対象に、メール等を用いて今後の観光振興を目的としたアンケートを実施したり、リピート推奨を行ったりすることが出来るようになった

■ 目標

1回の滞在での平均訪島数2.2



■ 結果

実施結果は下表の通り。

※12月の数字は12/19時点

※また平均訪島数は別アンケートを近似

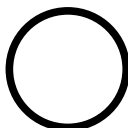
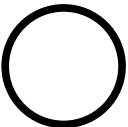
	11月	12月	1月
平均訪島数（島）	約2.0	約2.0	約2.0

3.実証事業

5.実証2：顧客データベース/CRM基盤の整備

実証2の振り返りを示します。

■ 振り返り

項目	評価	狙いと主な活動	結果
クロスセル促進による変化		来島1週間前付近に予約されることの多い、体験商品および企画乗船券の予約を促進するために、宿泊予約者に対して、それらの予約を促すメールを送る。	実証の中頃に配信の仕組みが整い、クロスセルを促進するDMを送付。URLにパラメータを設置し、GAで流入を計測できるようにしたところ、わずか（全体の1%程度）ではあるが流入が見られている。
収集したデータを地域でどのように活用しているか、また今後の活用イメージ		1点目として、蓄積された予約者データを活用して、旅前に体験商品および企画乗船券のクロスセルを促進することである。 2点目として、予約者データから周遊や消費動態を可視化、また宿の検索状況から大まかな需要予測を図ることで、事業者の戦略戦術の立案に生かせるようにする。	1点目に関しては、上述のとおりであり、2点目に関しては、季節ごとに予約者のサマリデータを事業者に開示し、動態を把握いただくとともに、サイト上での空室検索やプラン検索のされ具合から大まかに1か月先程度の来島予測が見える化することで、在庫設定や価格設定の打ち手を立てやすくすることを検討している。

4.総括

4.総括

1.成果

実証事業の総括と成果を示します。

■ 実証事業の総括

- ・ 宿泊/体験予約システムの導入により、以下の表のように地域自らが観光消費を生み出すことができる体制が整った。
- ・ CRM基盤の整備により、周遊促進・消費額向上に資する取組が可能になった。

KGI

目標値 システム利用者の観光消費額680万円

成果 システム利用者の観光消費額559万円（達成率約82.3%）

実証内容

目標

結果

頁

実証1

KPI

観光情報プラットフォームの強化、
宿泊/体験プラットフォームの構築

構築するシステムでのCVR5%

<CVR>
11月：0.5%
12月：4.5%
1月：7.5%

P.11,15-
20

実証2

顧客データベース/CRM基盤の整備

1回の滞在での平均訪島数2.2

2.0

P.13,21-
26

4.総括

2.隠岐地域

実証事業による地域の変化を示します。

地域名

隠岐地域

①地域経済の活性化

■実証前

- 宿泊予約に関しては、外部OTAに依存する傾向にあり、高額な手数料が施設の経営を圧迫していた。
- 体験予約に関しては、オンライン上に在庫が出ている商品が極めて少なく、電話もしくはリクエストベースでの予約受けが中心であったため、予約のとりこぼしが発生していた。

■実証後

- 顧客は予約したいタイミングで宿泊および体験商品の予約をHP上でのワンストップで行えるようになった。
- 施設は外部OTAに比べて安価な手数料で集客できるようになった。

②データの活用

■実証前

- データがカテゴリ（宿泊、体験、船等）ごとに分散して蓄積されている状態であり、顧客の詳細な行動データを可視化することができていなかった。

■実証後

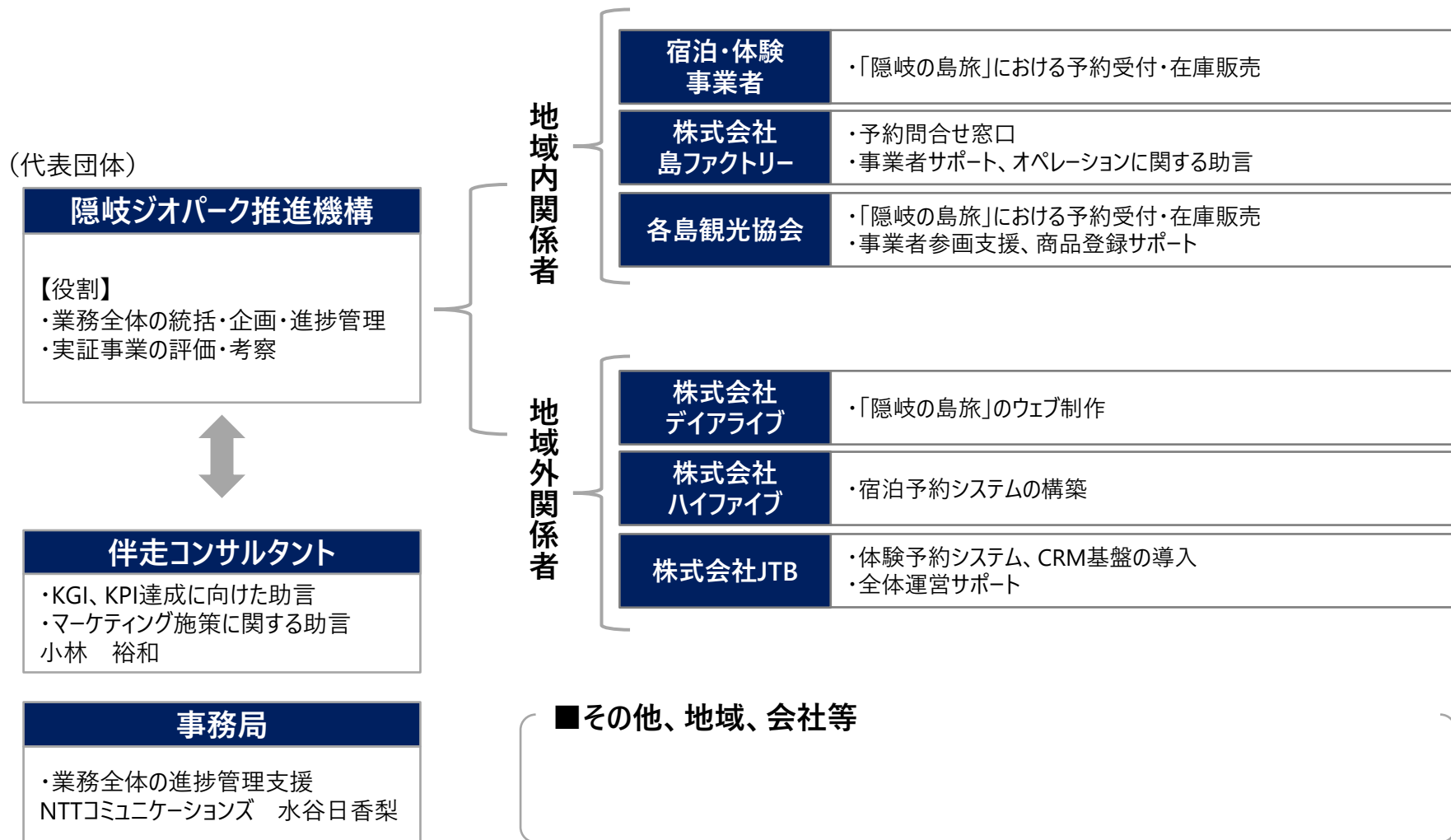
- 宿泊予約、体験予約、そして企画乗船券のデータが個人単位に紐づけられて蓄積できるようになることで、隠岐を認知してから、検索、予約、来島までの大まかな実態を把握できるようになり、それを地域の事業者に還元していくことで、地域一体的な施策立案が可能になった。

5.実施体制

5.実施体制

1.体制図

本実証事業を推進した実施体制や役割分担を示します。



5.実施体制

2. 主体となった人材

「①地域経済の活性化/②データの活用」を進めるにあたって主体となって実証事業を推進した人材を紹介します。

活動ポイント：隠岐諸島のDX推進

氏名		プロフィール
河本 直起		東京大学教育学部卒業。 大学在学中から隠岐に移住し、隠岐が目指す保全と活用の在り方に今後の地域の目指す姿を感じ、就職。
役割		
地域の事業者と顧客の両方の視点に立ち、地域経済の活性化につながる予約プラットフォームの実現と蓄積された予約データから周遊・消費等を可視化させ、戦略戦術の立案を可能にする仕組みの構築を主導した。		
工夫した点・心がけた点		
「いかに地域の事業者を巻き込めるか」に注力した。 予約サイトとしてのプレゼンスを高めるためにも、多くのデータから戦略戦術を導くためにも、それに十分な事業者が参画しなければ、達成できないからである。 参画してほしい事業者にはかならず直接伺い、事業者の課題を聞いたうえで事業全体からそれへの解決になる部分を切り出して厚く説明することで参画のメリットを感じていただくことができた。		

6.おわりに

6.おわりに

1.振り返りと今後に向けて

地域事業者を
巻き込むための工夫

- 今回の事業では想定より多い事業者の方にご参画頂くことができた。外部OTAに比べて安価な手数料でありながら、隠岐の島旅自体のPV数の多さからある程度集客が見込める点と蓄積されたデータとその分析結果を得ることができ、自らの事業の施策に生かせる点をメリットとして訴求したことが、効果的だったと思われる。

データを活用した
今後の取組の展望

- 来年度以降はこの隠岐OTAの売り上げを創出していくことが最大のミッションとなる。この達成のための「認知獲得→興味喚起→予約促進→データ蓄積→次の認知獲得/興味喚起を実現する施策の立案」という好循環を作り、特に得られたデータから施策の制度を毎回高めていくことを実践し、売り上げ目標を達成する。

隠岐が目指す今後の
観光地域づくりについて

- 令和5年度事業では、この観光DX事業と高付加価値化事業による宿泊施設のハード改修を通じて、より高単価な客層も呼び込める素地とweb空間上での魅力訴求から予約までの導線を整備することができた。消費額の向上とそれが地域に落ちる仕組みができ、稼げる観光地域として発展していく。