観光DX

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（抜粋）

レンタサイクルを基軸としたしまなみ海道活性化事業

しまなみ海道ＤＸコンソーシアム

2024年2月22日

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

しまなみ海道ＤＸコンソーシアム

実施主体

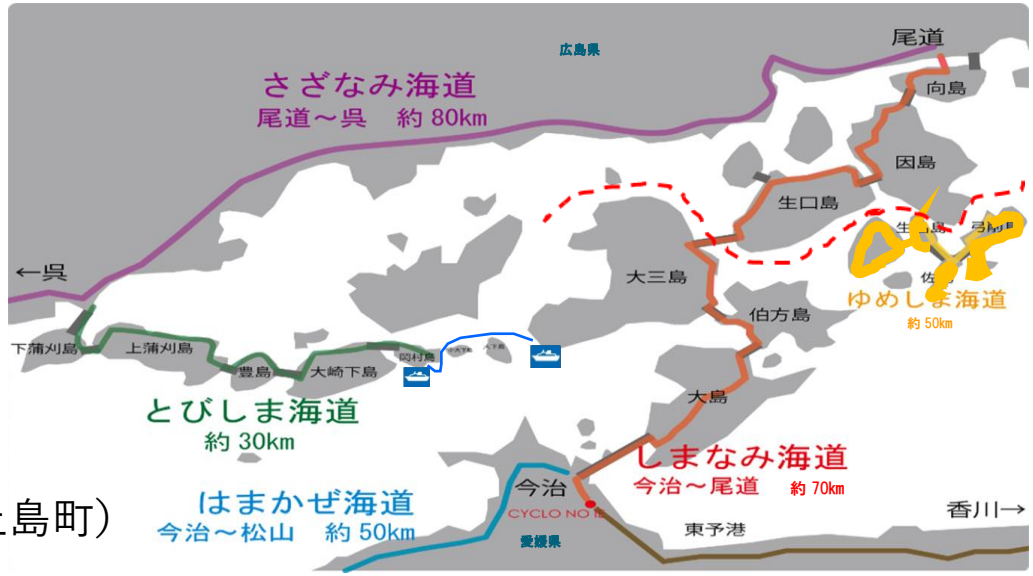
■ 代表団体／企業

一般社団法人しまなみジャパン

■ 活動地域

しまなみ海道地域
（広島県尾道市、愛媛県今治市・上島町）

瀬戸内しまなみ海道の位置



■ 活動概要・経歴

1994(平成6)年2月、瀬戸内しまなみ海道周辺地域の活性化を図ることを目的として、「**瀬戸内しまなみ海道周辺地域振興協議会**」を設立。

2007(平成19)年4月、観光連携を主体とした瀬戸内しまなみ海道観光推進協議会との統合により「**瀬戸内しまなみ海道振興協議会**」を設立。

2017(平成29)年3月、エリア全体の一貫したマーケティング戦略のもと広域的にマネジメントし、民間事業者と協働しながら観光産業振興を図る日本版DMO「**一般社団法人しまなみジャパン**」として発展改組し設立。

「一般社団法人しまなみジャパン」は、しまなみ海道沿線にある3市町、広島県尾道市、愛媛県今治市、同県上島町を中心に構成されたDMOである。

観光情報発信、サイクリングPR等、しまなみ海道の魅力を世界へ伝えるため幅広い取り組みを行い、日本のみならず海外からの観光客誘致、地域の活性化に寄与し、しまなみ海道の価値向上へ貢献することを目指し活動を行っている。

2.地域の魅力・特徴

2.地域の魅力・特徴

1.しまなみ海道地域

地域の魅力、特徴を示します。

魅力

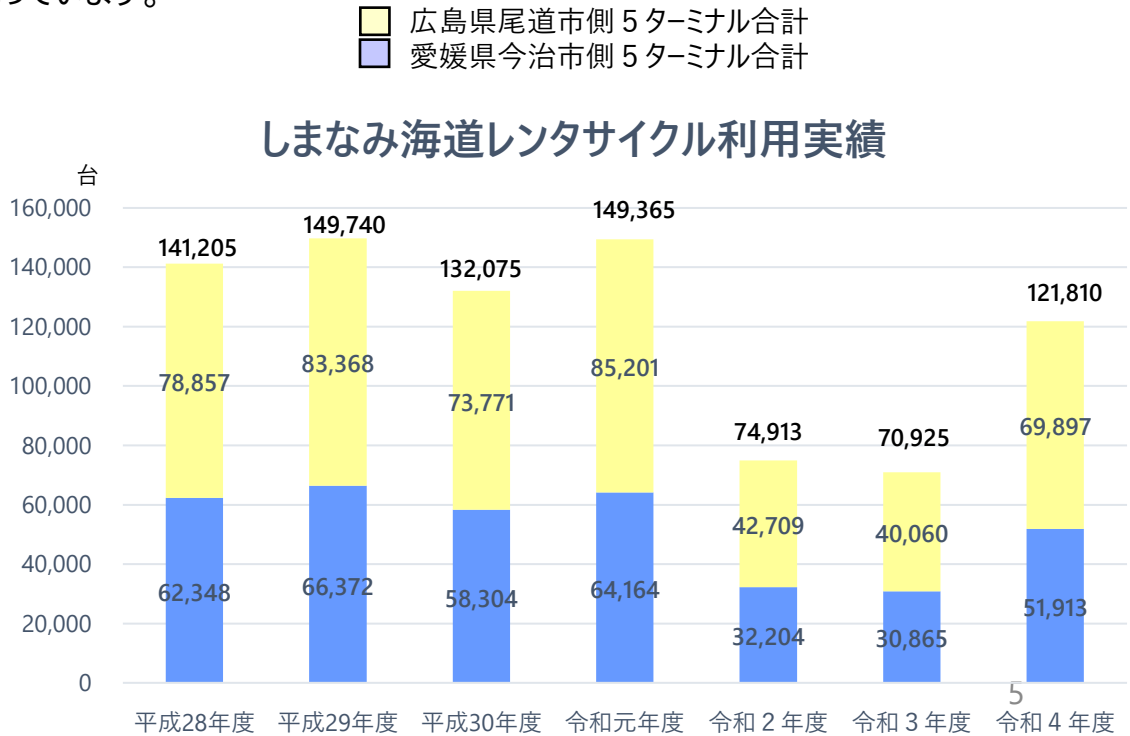
一番の魅力は広島県尾道市と愛媛県今治市を結ぶ、日本初の海峡横断する７０kmの「しまなみ海道サイクリングロード」です。

日本で最初に国立公園に指定された瀬戸内海は独特の多島美を有しており、海・島と山地、丘陵が織りなす多様で豊かな自然や絶景を楽しむことができ、景色・海・風・空気など、どれも季節ごとに異なるシーンを見せてくれます。

「しまなみ海道サイクリングロード」はサイクリストの聖地とも言われ、CNNが選ぶ「世界で最もすばらしい7大サイクリングコース」にも選ばれ、世界屈指のサイクリングコースとして、世界中からサイクリスト達が訪れています。

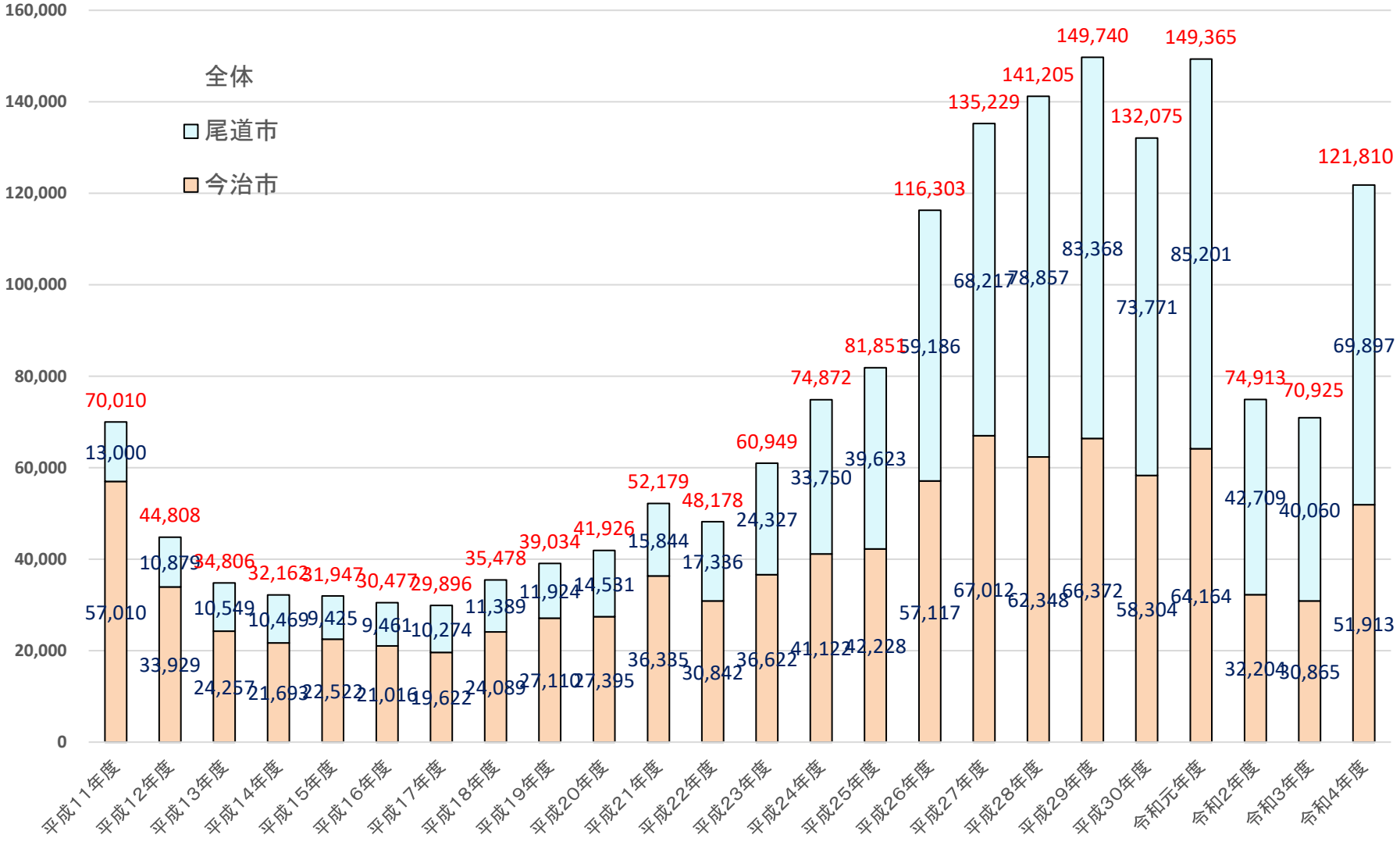
交通手段の一つであるサイクリングが、観光資源のキラーコンテンツとなっており年間３４万人を超えるサイクリング来訪者があり、地域活性化と地域振興の礎となっています。

また、しまなみ海道を渡る9本の橋は、どれも形・色・大きさ・構造が異なり、「橋の美術館」とも呼ばれています。



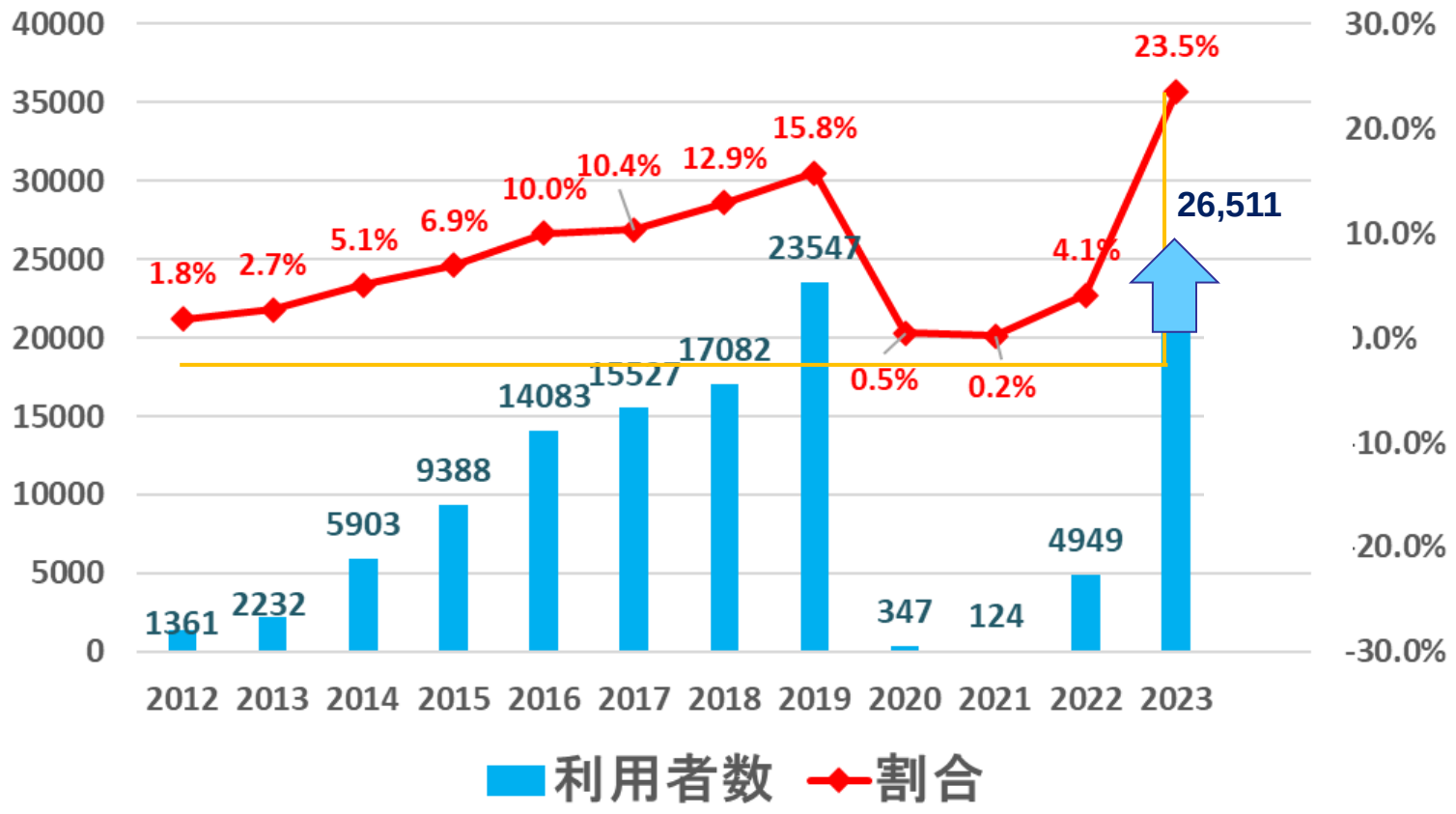
観光DX

しまなみ海道レンタサイクル利用実績



観光DX

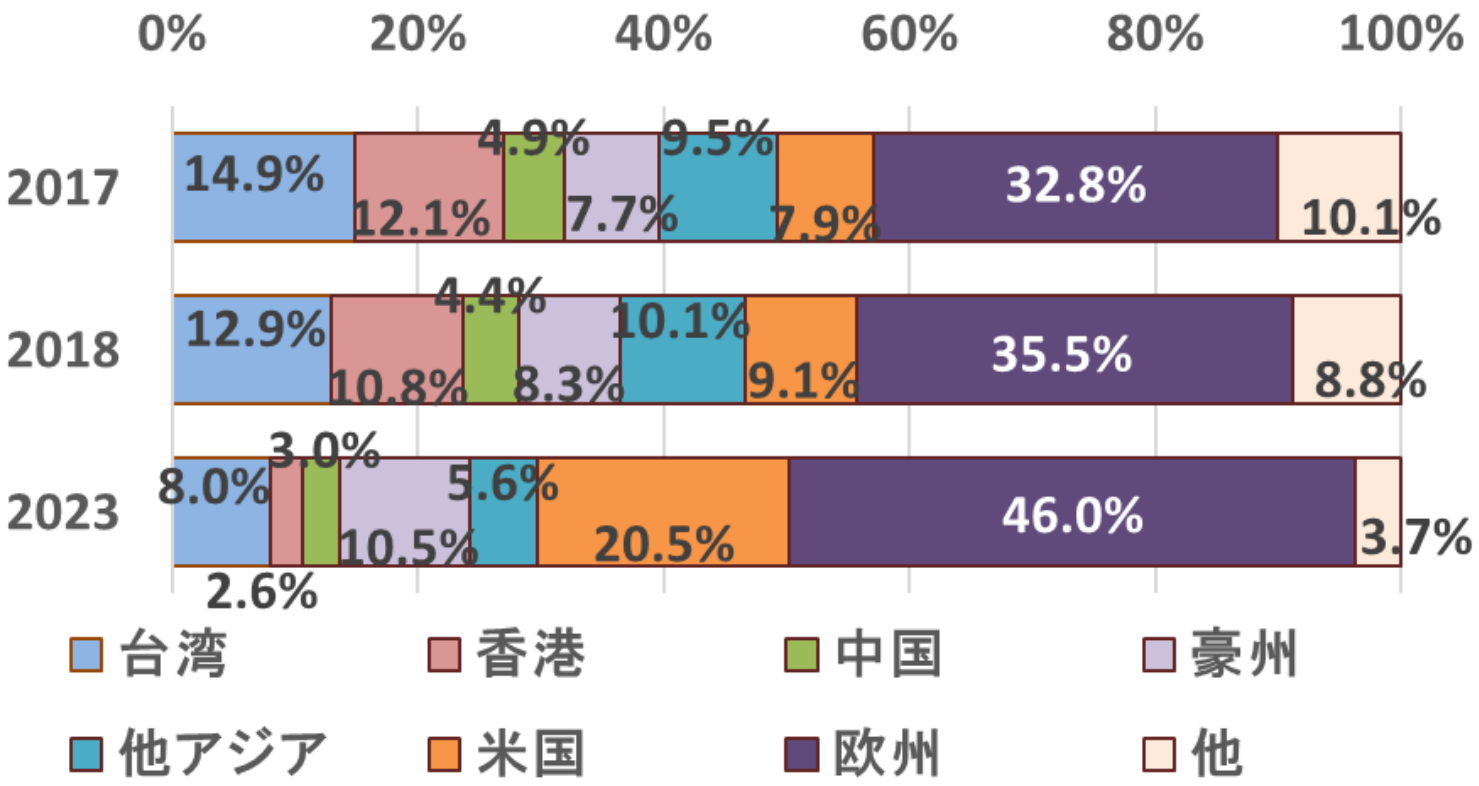
外国人サイクリング利用者数、割合



2023年4月－2024年2月集計

観光DX

しまなみ海道　外国人利用者



2023年度4ー10月集計

観光DX

特徴

- **自然と人工物が織りなす美の絶景**
  しまなみ海道ルートは、瀬戸内海に浮かぶ島々の多島美と、それらを結ぶ橋の造形美が織りなす絶景が広がっています。心地良い海風を感じながら、ゆっくりと絶景を楽しむことができます。

- **村上海賊の歴史を体験**
  戦国時代、瀬戸内の海原を自在にかけめぐり、日本遺産に認定された「村上海賊」にまつわる史跡や資料館がしまなみ海道ルートの沿線にあり、日本で唯一の水軍城型資料館である因島水軍城や村上海賊ミュージアムでは村上海賊の武具、遺品、古文書などの歴史資料に触れることができ、能島村上海賊の本拠地「能島」周辺をめぐる潮流体験の船も楽しめます。

- **多様なアクティビティ**
  サイクリング以外にもシーカヤック、SUP、ウェイクボードからクルージングまで、様々なアクティビティを体験できます。

- **「しまなみ海道サイクリングロード」にひかれるブルーライン**
  サイクルルートに沿ってブルーラインが引かれており、ラインと併せ路面に整備した距離標示は推奨ルート上における尾道駅～今治市のサイクリングターミナル「中央レンタサイクル」までの距離を示しており、初めて訪れる旅行者でもサイクリングを楽しむことができます。
  ブルーラインはしまなみ海道を象徴する色として「しまなみブルー」が選定され、「しまなみ海道サイクリングロード整備連絡会議」において採用されました。

取組エリア

広島県尾道市
愛媛県今治市
愛媛県上島町

GIANT

観光DX

魅力・特徴

しまなみ海道沿線に１０箇所のレンタサイクルターミナルを整備、それぞれの旅行の計画に合わせ、どこででも借りれて、どこにでも返せるので、手軽にサイクリングを楽しむことができます。

■ レンタサイクルターミナル

ターミナル名称				住所	営業時間
広島県	尾道	①	尾道港（駅前港湾駐車場）	尾道市東御所町地先	7:00～19:00 (12月～2月　8:00～18:00)
	向島	②	尾道市民センターむかいしま	尾道市向島町5531-1	8:30～19:00　※休業日:12/29～1/3 （12月～2月　8:30～18:00）
	因島	③	土生港（尾道市営中央駐車場）	尾道市因島土生町1899-31	8:30～19:00 （12月～2月　8:30～18:00）
	生口島	④	瀬戸田観光案内所	尾道市瀬戸田町沢200-5	9:00～17:00 ※休業日:12/29～12/31
		⑤	瀬戸田サンセットビーチ	尾道市瀬戸田町垂水1506-15	9:00～17:00 ※休業日:12/29～1/3
愛媛県	大三島	⑥	上浦レンタサイクル （重点「道の駅」多々羅しまなみ公園）	今治市上浦町井口9180-2	9:00～17:00
	伯方島	⑦	伯方レンタサイクル （重点「道の駅」伯方Ｓ・Ｃパーク）	今治市伯方町叶浦甲1668-1	9:00～17:00
	大島	⑧	吉海レンタサイクル （重点「道の駅」よしうみいきいき館）	今治市吉海町名4520-2	9:00～17:00
	今治	⑨	中央レンタサイクル「サンライズ糸山」	今治市砂場町2-8-1	8:00～20:00 （12月～2月　8:00～18:00）
		⑩	今治駅前レンタサイクル	今治市北宝来町二丁目甲773-8	8:00～20:00 （12月～2月　8:00～18:00）
貸出ルール			日またぎは、最大６日間（例：10/1～10/6はOK、10/1～10/7はNG） 予約停止は、3日前（例：10/1の場合、10/2,3がNG、10/4がOK） 予約可能日は、月単位で３ヶ月先（例：10/1→1月末、10/31→1月末、11/1→2月末）		

魅力・特徴

日程、体力、経験、年齢などお客様のご要望に応えるため、８車種、1,800台を超えるレンタサイクルをご用意しています。

■ レンタサイクル車種一覧

車種一覧	大人料金（税込）	貸　　出	返　　却	日　数
クロスバイク	3,000円/日	全拠点OK	全拠点OK	複数日OK
シティサイクル	3,000円/日	全拠点OK	全拠点OK	複数日OK
キッズバイク	1,000円/日	全拠点OK （今治駅は事前予約不可）	全拠点OK	複数日OK
電動アシスト自転車	4,000円/日	尾道港、瀬戸田観光案内所、 サンセット、上浦、中央 （今治駅前以外は、当日受付で レンタル可）	全拠点OK	当日返却
E-bike	8,000円/日	尾道港、中央	尾道港、中央、今治駅前	当日返却
タンデム自転車	4,000円/日	中央、サンセット	貸出拠点のみ	当日返却
チャイルドシート付自転車	3,000円/日	今治駅前は配備無し	全拠点OK	複数日OK
チャイルドシート付 電動アシスト自転車	4,000円/日	尾道港、上浦、中央	全拠点OK	当日返却

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。

目指す姿

レンタサイクル利用者に対して、情報発信・予約システムのデジタル化やキャッシュレス決済の導入等を図り、旅行者の利便性向上による域内周遊や消費を促進させるとともに、将来的なリピーター獲得に資するデータ基盤を構築することで、観光消費額の拡大および地域の活性化に貢献する。
本事業を通じて、「サイクルツーリズムを中心に位置付け、継続的な観光需要を創出し、持続的な地域活性化の達成」を目指す。

- **方向性1** スマートフォンアプリによる旅行客の周遊促進
- **方向性2** データを活用した観光地経営の高度化
- **方向性3** デジタル施策による観光産業の生産性向上

【レンタサイクルを基軸としたしまなみ海道活性化事業】

	旅マエ	旅ナカ	旅アト
利用者			
現状	HP SNS } 情報提供	マップ（紙） ガイドブック（紙） 手書きの利用申込書（紙） 現金オンリーの決済 →	利用者によるSNS発信 手計算による利用者集計
課題	WEBで予約申込み➡ **アナログ ➡ デジタル化** **キャッシュレス化**		利用者の記録なし （属性・行動履歴）
取組施策	レンタサイクル予約、貸出 ⬇ キャッシュレス決済（9月1日） **予約システム構築（1月９日）**	周遊アプリの提供（10月14日） ・おすすめルート ・旅程作成 ・プッシュ型レコメンド ・走行履歴 ・訪問地点	データの集積（10月14日） ⬇ **データの可視化** **事業者・地域住民へのフィードバック**

DX化

観光DX

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 スマートフォンアプリによる旅行客の周遊促進

現状

- インフラ整備により、サイクリングルートにブルーラインが引かれているため、旅行者はそのルートに沿って周遊されている。
- レンタサイクル貸出時に、しまなみ海道全域の地図が描かれた冊子・チラシを渡している（言語は、日・英・韓・繁・簡・仏）
- 立ち寄りポイントや観光スポット情報はガイドブックやホームページ等を閲覧することにより知ることができるが、掲載されている情報は限定的。

課題

- ブルーラインが引かれていないルートのコース紹介が不足しており、ブルーラインを外れた**エリアの周遊促進ができていない**。
- ブルーラインから外れると、目的地への方向が分からなくなるなど、次の道順やコースを確認、ルートが決まるまでに時間を要する。
- 地域における**観光関係者間の連携が進んでおらず**、バラバラな情報発信となっているため、情報の利便性が低く、来訪や周遊が阻害されている。
- 冊子やチラシに載っていない豊富な情報（店舗や観光地）が１つのツールに集約されていて欲しい

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 データを活用した観光地経営の高度化

現状	課題
● サイクリストによる周遊促進・消費拡大による地域活性化に取り組んでいるが、地域全体として、収益拡大・最大化に向けた有効な施策検討ができていない。 ● これまで、「レンタサイクル貸出台数」を基準としたサイクルツーリズムの政策決定が行われている。 ● サイクリスト（マイバイク・レンタサイクルともに）の定番ルート（ブルーライン）以外の「走行経路」、「訪問地点」、「滞在時間」等の正確な情報がつかめていない。 ● 毎年、観光客魅力度調査（マーケティング調査）を実施、観光客の動向等について調査を行っている。	● DMOとしてエリアマネジメントを行うしまなみジャパンは、レンタサイクル事業での「貸出台数」は把握しているものの、**地域経済に直結する旅行者の消費に関わる行動が分析できていない**ため、その仕組みを構築する必要がある。 ● 旅行者がどこで消費行動をしているのか、正確なデータに基づいた施策決定を行うためのエビデンスを取得する必要がある。 ● 地域の観光を担う者や事業者において、関係間の連携が十分とは言えず、相互送客や新たなプラン・商品造成に取り組む事例が少ない。 ● 定常的にデータが蓄積され続けるマーケティング調査だけでは得られない仕組み作りが必要。

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3 デジタル施策による観光産業の生産性向上

現状

【レンタサイクル予約】
- しまなみジャパンwebサイトに設置されているフォームに貸出希望ターミナル・希望日時等の入力のみで車種選択欄がない。（備考欄に記入）

【情報管理】
- 在庫数や顧客情報は、担当者がエクセル等に手動で入力・管理している。

【レンタサイクル貸出業務】
- 申込用紙を用いて貸出受付。また、事前予約をしていても、予約者情報を引き継げておらず、来店後に申込用紙の記載が必要。
- 支払い方法は現金決済のみとなっている。

課題

- 窓口業務のスタッフが高齢者層となりＩＴに不慣れであることと、長年のアナログ運用の経験から、**デジタル化への抵抗感**が強い。

【レンタサイクル予約】
- 予約サイトで車種選択ができないため、当日来店しても希望車種がない場合がある。
- Webサイトの備考欄に希望車種等の記入があっても、ターミナルによっては取り扱いがなかったり、貸出条件が合わない場合は、担当者によるメール等でのやりとりの作業が発生している。

【情報管理】
- **予約在庫数がリアルタイムに反映できておらず**、担当者の作業が発生している。

【レンタサイクル貸出業務】
- 事前予約された内容があるにもかかわらず**申込用紙を記入**する必要があるため、繁忙期は行列が起き、利用者の利便性が低下している。
- 支払い方法が**現金決済のみ**のため、現金不足の場合、ATMで現金を下ろしてもらうことがある。

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：旅マエから旅ナカでの情報収集や予約における旅行者側の利便性を高め、域内周遊を促し、観光消費を拡大させ、地域の活性化に貢献する。
	目標値：事業期間中のアプリで計測可能な**訪問地点延べ数　45,000地点**

実証内容	概要	目標	頁
実証1 KPI レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営	観光情報やサイクリングコース検索、自転車旅程作成、レンタサイクル予約、地図表示、観光情報検索、PUSH通知や音声情報発信等のレコメンド機能を有するアプリを構築。レコメンドを行うことで、行動変容を誘起するかどうか実証する。	アプリDL数　10,000DL	P.25
実証2 観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築	周遊アプリから、「走行経路（GPSログ）」や「訪問地点」等のデータを蓄積する「データ連携基盤」を構築。 また、蓄積したデータは、ダッシュボードを用いて可視化を行い、データ分析・傾向把握を行う。	データ活用による観光関係者のアイデア創出・施策検討ができること	P.37
実証3 予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善	レンタサイクルのweb予約情報をもとにしたペーパーレスな受付、リアルタイムな車種情報の連携による予約枠拡大、キャッシュレス化等のデジタル化による業務改善を行う。	旅行者の利便性向上と共に、受付窓口業務の紙記入の受付や現金決済などのアナログからデジタル化へのシフトができること	P.51

3.実証事業

3.目標設定　目指す姿と方向性の関係性（フロー）

（方向性1・3）収集

【周遊アプリ】
- GPSデータ（移動ログ、滞在時間）
- 旅行者属性（アンケート：年代、性別、居住地、同行者属性）
- 趣味嗜好（閲覧履歴、選択経路）

【予約システム】
- レンタサイクル貸出情報（車種、利用台数、貸出/返却ターミナル名）

【その他】
- アプリストアデータ
- 気象データ
- SNS情報

（方向性2）蓄積

データ連携基盤

・旅ナカの旅行者の行動情報の把握

管理運営

DMO

会議開催

（方向性2）活用

■ リサーチ×データ

ダッシュボード

・施策モニタリング
・運用モニタリング
・観光者分析
・観光エリア分析

■ データに基づく対話

・行政
・観光関係者
等と情報共有

3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

■ 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

コンセプト

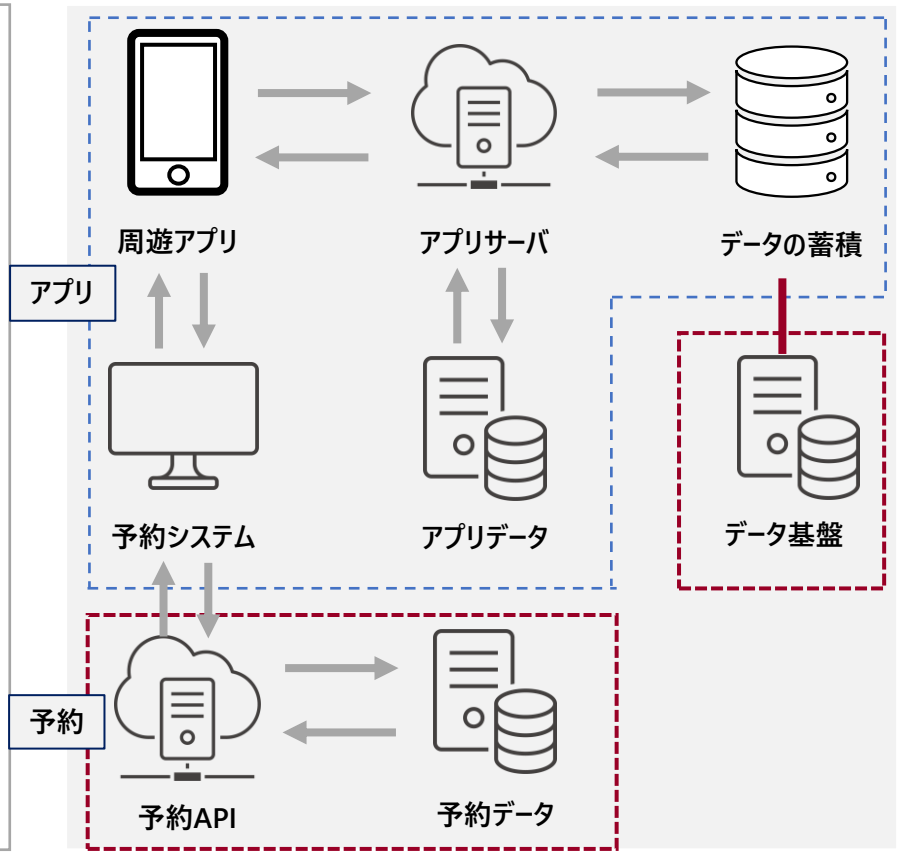
- 旅行者が求める「特別な旅行・体験」を提供するため、年代・性別・趣味嗜好などに応じたレコメンド発信、おすすめ観光スポット情報を基にした旅程計画の立案、素敵な思い出として記録ができる機能を要する周遊アプリを構築。
- 予約システムとの連携により、スムーズなレンタサイクルの受付・貸出・返却による利便性の向上が可能。

機能概要

<u>レンタサイクル利用者の移動をサポートする機能を搭載</u>

- 旅程作成／編集
- スポット検索
- モデルコース表示
- レコメンド通知
- 地図表示、現在地トラッキング
- 自転車用ルート検索
- 走行ログ計測／軌跡保存
- オリジナル画像作成（ログ＋写真）
- アプリデータの蓄積
- 予約システム連携
- レンタサイクル受付・貸出・返却時のバーコード提示
- 多言語対応（英語）

● システム構成

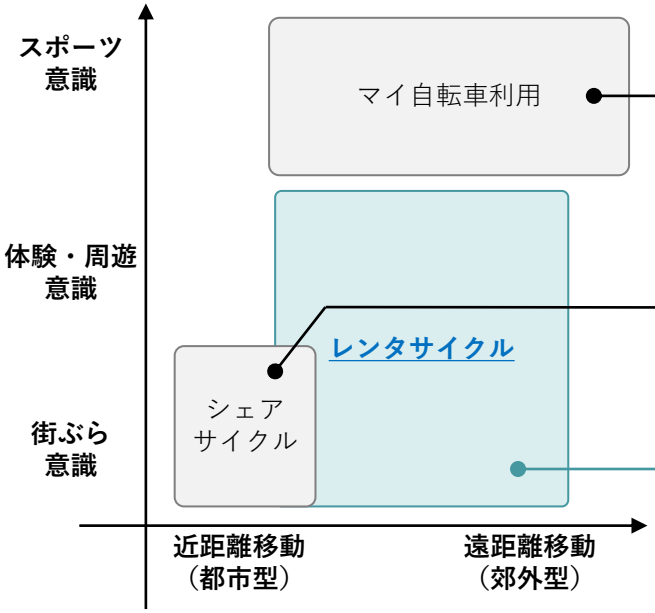


3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

■ システム開発：①セグメント・ターゲットの高解像度化

【サイクルツーリズムのセグメント分け】



【各セグメントの特徴】

- スポーツ意識が高く、飲食はコンビニ等で済ます
- ある程度事前に計画したルートを走行する
- サイクルコンピューターや計測アプリなどを活用

行動変容を起こしづらく、地域消費への寄与に時間が掛かる

- 東京等の大都市圏にて普及し、駅間や徒歩圏内の移動時の利用が多い
- デジタル化は進んでおり、顧客・移動データ等を把握

エリア拡大が課題ではあるが、DX化も図られ、既に寡占市場と化している

- 地方・郊外において普及し、交通空白地帯・長距離での利用も多い
- デジタル化が進まず、事業者・地域内の収益最大化が図れていない

DXを通じた体験価値の変革により、地域の観光消費に大きく影響を及ぼす可能性が高い

セグメントの細分化（ターゲティング）

① しまなみ海道を知っている層（顕在顧客）	② しまなみ海道を知らない層（潜在顧客）

3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

■ システム開発：③ポジショニングとプロダクト（提供するべき機能）

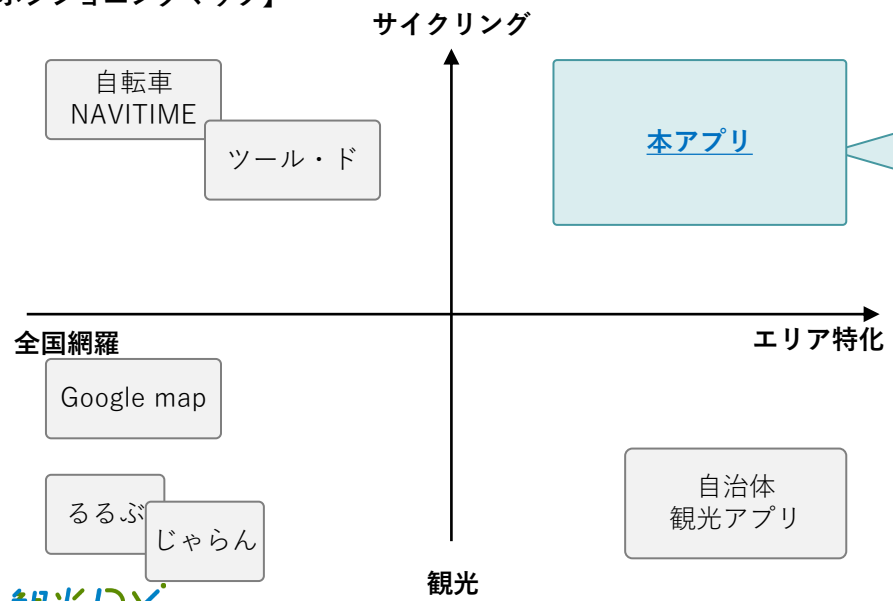
ターゲットが求めていること

- いつもの「旅行」ではなく、「サイクリングによる特別な旅行・体験」であること
- 「海を渡る広いエリアでの旅行」「サイクリング=疲れる」等の不安を解消する“何か”が欲しい
- なるべくスムーズに計画通りに旅を進めたいが、いまが旬の情報やローカルなイベントなど突然の出会いは歓迎

整理 → サイクリングを楽しむ ／ エリア・地域を楽しむ ／ 不安が多く、解消したい ／ 手間なく、トラブルなく ／ 特別さ（消費者インサイトは、「人とは違う」「自慢したい」等）

以上の整理から、ポジショニングとプロダクトを検討

【ポジショニングマップ】



【プロダクト（提供するべき機能）】

体験の満足度向上に寄与する機能（=あったら嬉しい機能）

- 走行記録
- 周辺の地点案内
- おすすめの飲食
- SNS映え・シェア

体験の満足度低下につながってしまう機能（= あって当然の機能）

- 地図（現在地）
- トイレ等のスポット検索
- モデルコース
- 走行計画

観光DX

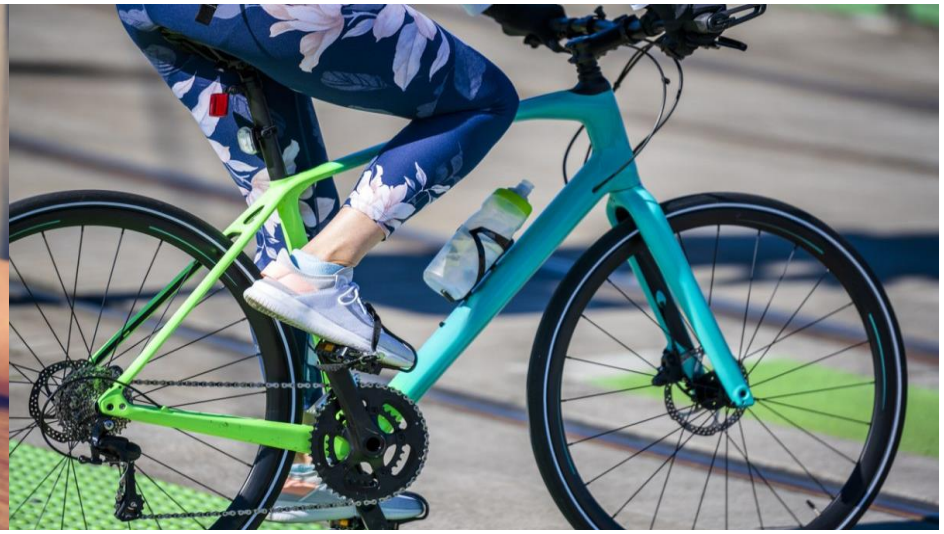
3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

■ システム開発：④アプリコンセプト

計画的な「行きたい」も、突発的な「行きたい」も叶えて、
記憶と記録に残る楽しいサイクリング旅を実現するアプリ

「ここに行きたい」を保存し、
的確なプランニング



スムーズで迷わないサイクリングと
旅ナカでの新たな出会いの誘発

3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

■ システム開発：⑤ 開発したアプリ

- 【走行前】観光情報やサイクリングコースの情報収集や自転車旅程の作成、予約システム（後述）を活用したレンタサイクル予約等の機能を提供。
- 【走行中】地図表示や観光情報検索に加えて、時間（その時）・位置情報（その場所）・走行距離や走行時間（その人）に応じたPUSH通知や音声情報発信の機能を提供。
- 【走行後】自転車の走行ルートを記録し、それを用いたオリジナル画像を作成およびSNS投稿できる機能を提供。

しまなみ海道
サイクリングアプリ

01 観光情報をチェック

気になる写真やお店の名前から観光スポットを検索できます。地図上では現在地付近の観光スポットが検索できます。

02 自転車旅程を作成

レンタサイクルの貸出・返却ターミナルを設定して、旅程を作成できます。また、立ち寄りスポットや休憩場所を旅程に組み込むことで、オリジナルのサイクリングコースが完成します。

03 音声でしまなみを紹介

音声案内でしまなみ海道のおすすめスポットをご紹介します。絶景ポイントやおすすめのカフェ等をお伝えします。

04 サイクリングの思い出を記録

走行ルートや走行距離、走行時間等、あなたが走ったルートを記録することができます。自転車旅の楽しい記憶を記録します。

05 旅の記録をみんなに共有

走行ルートや走行距離、走行時間等が確認できるだけでなく、あなたのサイクリング記録を用いたオリジナルの画像を作成して、シェアすることができます。

観光DX

3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

■ 周遊アプリのダウンロード促進

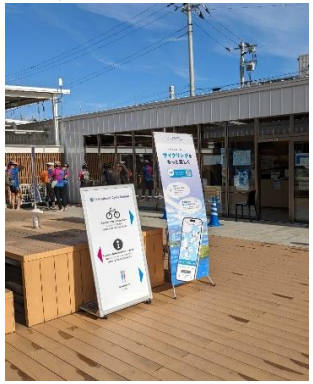
- **チラシ、ポスター、スタンドバナーを用いたDL促進**

週次定例でアプリDL数を確認しながら、PDCAを回し、10月中旬にスタンドバナー設置、11月土日祝は主要ターミナルにて人員を配置（3名以上）し、アプリダウンロード促進を実施した。

チラシ

ポスター

今治駅前ターミナル

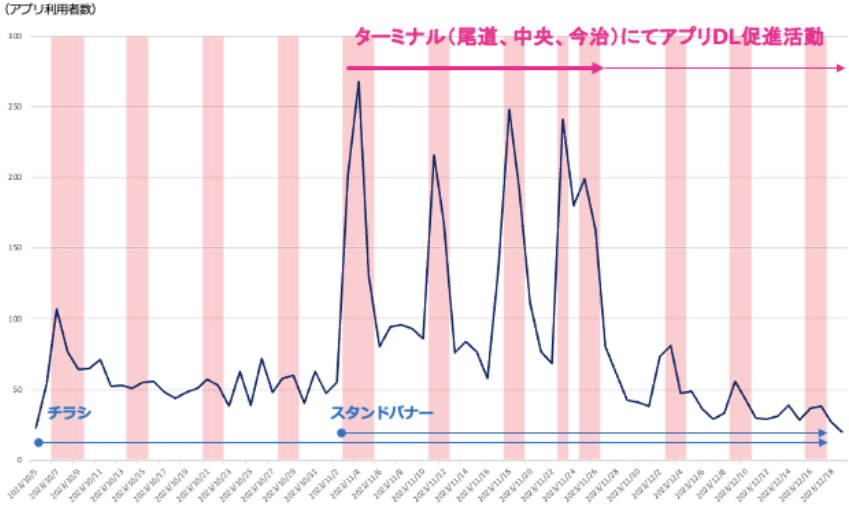


受付待ちのダウンロード案内

朝イチの受付待ちの旅行者にアプリダウンロードの案内を実施。

インバウンドへのプロモーション

アプリケーションの英・中対応は実施されていたが、国内旅行者が優先され、外国人向けのダウンロード案内は外国語対応の販促物を準備できずダウンロード数に影響が大きかった。**インバウンドは約4割の旅行者がレンタサイクルを利用していたが訴求が不十分だった。**



日別アプリ利用者数推移

3.実証事業
4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

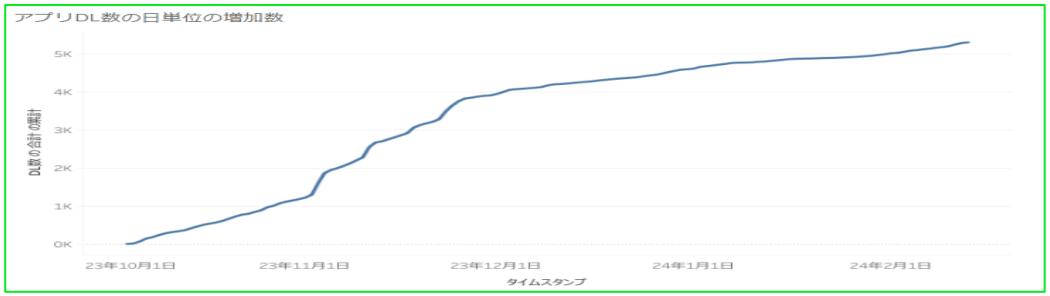
実証1のまとめと結果を示します。

■ 実証1のまとめ

- レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築の完了。
- アプリから取得できるアプリサーバーログやDMPにより、サイクリストの周遊状況をデジタル面で把握することができた。

■ 目標

アプリDL数　10,000DL



■ 結果

アプリDL数　5,072DL（2024年2月7日時点）

　コロナ5類以降により観光客の増加を見込んでいたが、国内のレンタサイクル利用者が前年度より1～2割程度減少した。また、実証時期も11月後半から12月にかけ閑散期となる時期と重なったためアプリDL数が延びなかった。

　インバウンドのレンタサイクル利用者は前年度に比べ大幅に増加したが、受付スタッフおよび下記に示すDL促進の説明人員の言語の観点から、インバウンドのレンタサイクル利用者のアプリDLが延びなかった。多言語の販促素材の用意が必要であった。

　各ターミナルの受付スタッフにアプリのチラシ配布を依頼したが、詳細な説明、アプリ利点等の説明ができないことが、アプリDL増加につながらなかった。特に、10月に、レンタサイクル貸出時における声掛けが徹底できなかった点がDL数に大きく影響した。11月以降は、DL促進を図るべく、各ターミナルに説明人員を配置して声掛けを行ったところ、3,000DL近くを獲得することができた。

3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

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
地域内の観光情報の収集	△	• より多くの観光情報を提供し、立ち寄り・滞在ポイントを増やすことによる観光消費の拡大を目指す。	• 地域内事業者訪問し、アプリの紹介、情報掲載の協力を行い、60事業者のを収集した。 • 一方、**「しまなみジャパン」の名前を知らない地域事業者も複数存在**し、情報掲載の承諾までに時間が掛かることもあった。 • 今後の本取組の継続や拡大を図る上では、**地域連携・事業者巻き込みが急務**であると感じた。
レンタサイクル利用の満足度向上に資する周遊アプリ提供	○	• レンタサイクル利用時の「あったらいいな」を形にするとともに、走行前後で多様な手法で観光情報を提供することで、旅行者に「特別な旅行・体験」を提供する。 • 旅行者の満足度の向上による再来訪に繋げる。	• セグメント・ターゲット（ペルソナ）を皆で理解した上で、必要な機能を洗い出すことができた。 • その上で、旅行者自身の現在地情報の確認や次の目的地へのルート表示による案内等、**ニーズに即した機能を有するアプリを提供で**きた。

3.実証事業

4.実証1：レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営

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
周遊アプリ利用の促進	△	• より多くのレンタサイクル利用者に周遊・消費を誘起するべく、アプリの利用促進を図る。 • また、より豊富なレンタサイクル利用者の動態分析を行うべく、GPSログ等の収集を担うアプリの利用促進を図る。 • DL促進プロモーション時にアンケート調査を行い、今後のアプリのアップデートに活かす。 KPI：アプリDL数 10,000 DL	• スタッフに高齢者層が多く、**アプリ利用の促進が図れなかった**。 • インバウンドに向けた**多言語の販促素材等の準備が不足**した。 • 周遊アプリを必要としない**近距離の利用者が一定数存在**した。 • 現行機能だけでなく、走破記念の「完走賞」配布機能等の**次なるアイデア**も出てきた。

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

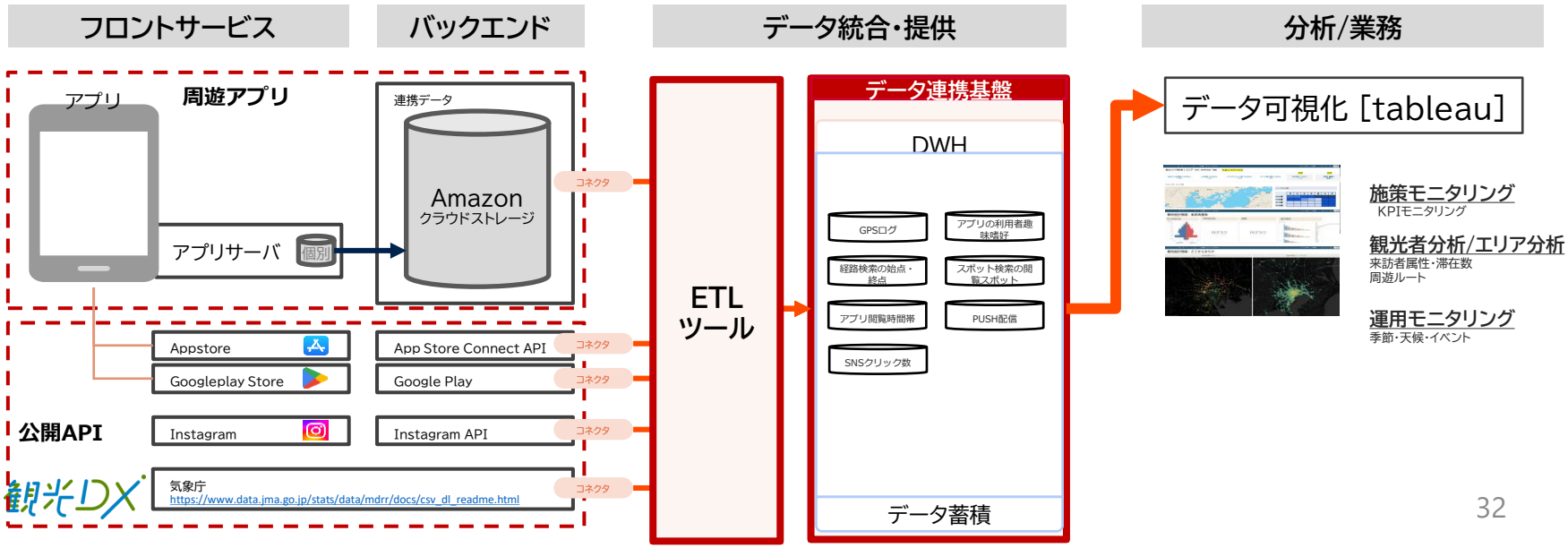
■ システム開発

実証内容の概要を示します。

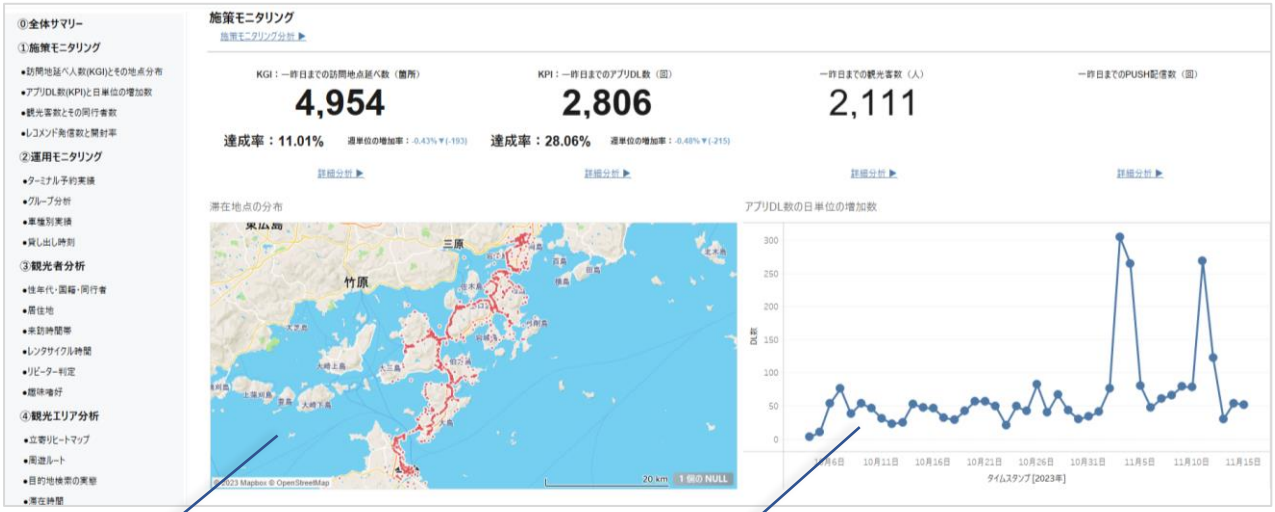
● コンセプト・機能概要

- 的確な観光地経営やレンタサイクル事業運営、観光施策立案等を行うべく、「レンタサイクル貸出台数」だけでなく、レンタサイクル利用者の**「走行経路」や「訪問地点」等の地域経済に直結するデータを正確に把握する術、蓄積する術、可視化・分析する術を構築**する。
- 周遊アプリを中心として得られるデータを収集・蓄積・可視化が可能となる連携基盤並びにBIツール・ダッシュボードを構築する。
- しまなみ海道は、複数エリア（尾道市・今治市・上島町）に跨る広域エリアとなるため、それぞれのエリアにフォーカスした分析を行い、旅行者の視点を把握する。
- また、特定地点での滞在時間毎の分析等の**旅ナカでの旅行者の行動に応じた分析**が可能。

● システム構成



3.実証事業
5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築
■ システム開発
● UI/UX
a. 施策モニタリング



訪問地点（KGI）を地図へプロット

周遊アプリダウンロード数(KPI)の推移を日別で表示

- 本実証事業のKGI/KPIをモニタリングするための画面を準備。
- 利用主体となる**DMOや行政の施策に応じ、表示するデータのプリセット※が可能となる設計でシステムを構築**。
- 各画面のデザインルールの統一を行い、利用に伴う学習コストを軽減。

※事前に利用者単位に調整を行い、目的別のデータや設定値、ダッシュボードをセットしておくこと

b. フィルタ

- 旅行者属性やエリア別、時間別の状況を把握するため、フィルタ機能を整備。

観光DX

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

■ システム開発

● UI/UX

c. 滞在実績

■5分以上：立ち寄りスポットの把握

■30分以上：休憩スポットの把握

- GPSログに含まれる位置情報と計測時間を用いて、各地点における滞在時間を算出することで、**<u>滞在実績に応じた分析が可能</u>**。
- 5分以上と30分以上の滞在時間から「滞在理由」を定義・比較することで、それぞれの地点の特徴を検証。
- 5分以上の滞在が確認できた地点は、主要道路沿いに広く点在していることから、「小休憩（自販機で飲み物を買う等）」や「写真撮影」等をしていることが予想できる。
- 30分以上の滞在が確認できた地点近郊には、飲食店や観光スポットが存在することから、自転車を止めて「飲食による休憩」もしくは「観光」等をしていることが予想できる。
- どの地点でどのような理由で旅行者が行動および消費したかが仮説立てできるようになるとともに、隠れた「フォトジェニック」なスポットやサイクリストに人気のある隠れた「飲食店」等を発掘することが可能となる。

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

■ データ利活用のアプローチ

● 3市町会議での報告

➢ 今治市、尾道市、上島町の3つのエリアに応じて、リサーチ×データの報告を実施。

a. 報告内容（今治市の分析事例のみ抜粋）

行政の課題

- 今治市は、各ターミナルからのブルーラインを中心とした経路案内を実施してきたが、旅行者の行動についてはっきりとしたデータがない

課題に対する問い

1. ターゲットは、どういう関心があって行動するのか。
2. ターゲットは、スタート地点からどのような行動をしているのか。
3. ターゲットの行動は、観光の消費とつながっているのか。

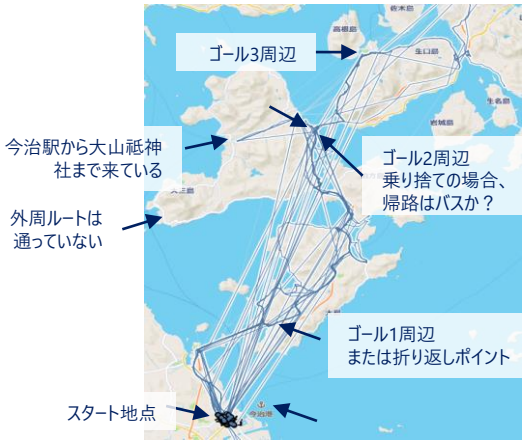
I. ターゲット/インタビュー

- **尾道側と比較して目的地が明確になっている利用客が多い。**
- グループ年代は20代または40代以上が多い
- ファミリー層では来島大橋海峡の先での折り返し方がいた。
- 短い距離の走行ユーザは、周遊アプリに関心が薄い。

（仮）ファミリー層
男女：男女
年齢層：親/30～40代、子/小学生～中学生
国籍：日本
同行者：3名（父母・子一人）
同行者との関係：家族
興味・関心：あまり遠くへは行かない。
来島海峡大橋の途中で折り返す予定

II. 周遊ルート/データ

- ブルーラインを外れるコース選択は少ない。
- **ファミリー層は短い距離を走っていると思っていたが、想定よりも走行距離が長い。**



III. 滞在実績/データ

- 有名な観光地/スポットへ来訪しており王道とおり。
- **大山祇神社やさんわは、ブルーラインを外れ、周遊される場所として消費行動の可能性あり。**

観光DX

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

データ活用の流れを示します。

データ活用の流れ

収集

DMO
- 周遊アプリ（GPSデータ・アンケートデータ）
- レンタサイクルの予約データ

外部データ
- アプリストアのダウンロードカウントデータ
- 気象データ/SNS情報

蓄積

- DMOの運用するDMP（データマネジメントプラットフォーム）へのデータ蓄積

活用

- データの解釈
- データ活用によるDMO/行政のサイクルツーリズムの企画/政策判断
- ターゲットとするサイクリスト向けビジネスに関する観光関係者の意思決定

モニタリング

- DMOが注力する施策について定期モニタリングを実施し施策の効果を検証。
- 本実証では、周遊性促進による地域において消費の活性化が行われたかをモニタリングする。

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

実証2のまとめと結果を示します。

■ 実証2のまとめ

- データ分析のベースとなるデータ連携基盤並びにBIツール・ダッシュボードの構築が完了し、レンタサイクリストの**周遊状況の分析が可能**となった。
- ３市町の担当者と**データに基づいて対話することができ**、**データ・エビデンスの必要性に気付**いてもらうことができたとともに、３市町からの**さらなる期待についても感じる**ことができた。
- 次年度以降は、データ分析から施策立案・実施、モニタリング・効果検証および次なる施策立案まで一連のPDCAを実行できる状態を目指す。

■ 目標

データ活用による観光関係者のアイデア創出・施策検討ができること

■ 結果

- 実証期間中に、コンソーシアム内で定期的なデータ共有会・勉強会を行い、コンソーシアムメンバーの理解醸成に取り組んだ。
- 今治市、尾道市、上島町が参加する3市町会議にて収集・分析したデータの報告を実施、また、一部の地域事業者との連携も図り、今後の相互送客等への足掛かりを築けた。
- 次年度以降は、データを活用した施策アイデアの創出およびモニタリング・効果検証を検討中。

	課題の変化/今後の取組
DMO	「レンタサイクル貸出台数」しかエビデンスがない状況だったが、レンタサイクル利用者の「走行経路」や「訪問地点」等の地域経済に直結するデータをモニタリングできる状態となった。 一方、実証期間が閑散期であったため、GWや秋の繁忙期を含めたデータ量が蓄積できておらず、データの信憑性が低い状態。そのため、今後はデータ量の増加に資する取り組みが求められる。
行政	データ分析により、エビデンスに基づく政策立案（EBPM）が可能となるため、今後のサイクルツーリズム政策や交通政策等に本データを活用していただく。
観光関係者	バイクメーカーのジャイアントストア今治店・尾道店と**レンタサイクル事業者間の連携**によりしまなみ海道におけるデータの基盤が拡大できた。 相互送客含め、データ活用していく地域内連携の整備を行う。

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

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
ワークショップによる観光関係者とのデータ利活用	△	• 観光関係者との関係性構築。 • 事業者の視点から求められるデータとは何かを調査。 • 事業者を宿泊、飲食、物産等で区分けしたテーブルにて議論。	• 具体的な関係者の巻き込みを進めていたが、3市町が跨る広域連携エリアのため、関係者に対してワークショップを行うには、**初年度のデータが集まっていない状態（データの価値を示せない）**ではハードルが高く、ワークショップ以外のデータ利活用のアプローチ方法へ変更とした。
ワークショップ以外のデータ利活用のアプローチ	○	• DMO自らがデータ活用を率先し、観光関係者のデータ活用に対する不安を解消。 • フォーカスを当てるデータの特定と意味付けされたストーリーの作成。	• リサーチにより獲得した旅行者の関心や課題からデータ解析を行う。 • 旅行者を「外からの視点」で議論できることとなり、**データに求めることは何か、観光関係者と対話を生み出す地盤を構築**するきっかけとなった。
広域連携によるエリア単位の観光施策	○	• 現地リサーチによるエリア特性の把握。 • リサーチ結果から収集、蓄積したデータをもとにしたクロス分析によるエリア特性の裏付け。	• データだけでは把握できない、エリア単位での地域事業者の個性や地域が求める施策について理解でき、そこに**可視化データを加える**ことでより深く理解ができた。 • 次年度以降へのエリア単位の観光関係者による施策が検討できる状態になった。 ※別冊「しまなみ海道ヒアリング調査報告」

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

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
データ連携基盤の構築	○	• 的確な観光地経営やレンタサイクル事業運営、観光施策立案等を行うべく、「レンタサイクル貸出台数」だけでなく、地域経済に直結するデータを蓄積するデータ連携基盤を構築。	• 周遊アプリを介して、レンタサイクル利用者の「走行経路」や「訪問地点」等の**データを収集・蓄積**するとともに、**BIツール・ダッシュボードを用いて可視化**することができた • 実証期間が閑散期であったために、データ数が少ない状態ではあるが、安定稼働している。
コンソーシアムメンバーのデータ利活用のアプローチ	○	• DMO自らが、データ活用を率先して行える状態にするべく、データ分析に知見のあるコンソーシアムメンバーのもとデータ共有会や勉強会を行う。	• データ分析・傾向分析により、**それぞれの滞在地点や行動（GPSログの移動軌跡）に対して、仮説立てができる**ようになった。 • データ分析に知見のあるコンソーシアムメンバーが、リサーチにより獲得した旅行者の関心や課題などの「旅行者視点」を盛り込む形で、データ共有会や勉強会を行なったことにより、DMO内においても「旅行者視点」を持ったデータ分析・データ利活用の意識が芽生えた。 • 一方で、DMO単体でのデータ分析やデータ利活用のハードルは高く、継続的な勉強会や習熟が必要。 • 次年度以降のデータ分析・データ利活用による観光関係者との対話に向けた地盤を形成。

3.実証事業

5.実証2：観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築

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
観光関係者とのデータ利活用に向けたワークショップ	△	• 観光関係者との関係性構築。 • 事業者の視点から求められるデータとは何かを調査。 • 事業者を宿泊、飲食、物産等で区分けしたテーブルにて議論。	• 3市町に跨る広域連携エリアの関係者に対してワークショップの開催を検討したが、「初年度のデータが集まっていない状態（データの価値を示せない）」「主要な関係者を洗い出せていない状態」「関係者のニーズや興味のある点を明らかにできていない状態」等を鑑みて、ワークショップの開催は見送り、次年度以降に地域の観光関係者との連携を高めていく取り組みを計画的に行っていくこととした。 • ジャイアントストア今治店・尾道店とレンタサイクル事業者間の連携を図れ、収集データの基盤拡大ができるなど、今後の相互送客等が可能となる関係性を構築することができた。
広域連携によるエリア単位の観光施策	○	• 現地リサーチによるエリア特性の把握。 • リサーチ結果から収集、蓄積したデータをもとにしたクロス分析によるエリア特性の裏付け。	• データだけでは把握できない、エリア単位での地域事業者の個性や地域が求める施策について理解でき、そこに可視化データを加えることでより深く理解ができた。 • 次年度以降へのエリア単位の観光関係者による施策が検討できる状態になった。 ※別冊「しまなみ海道ヒアリング調査報告」

3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

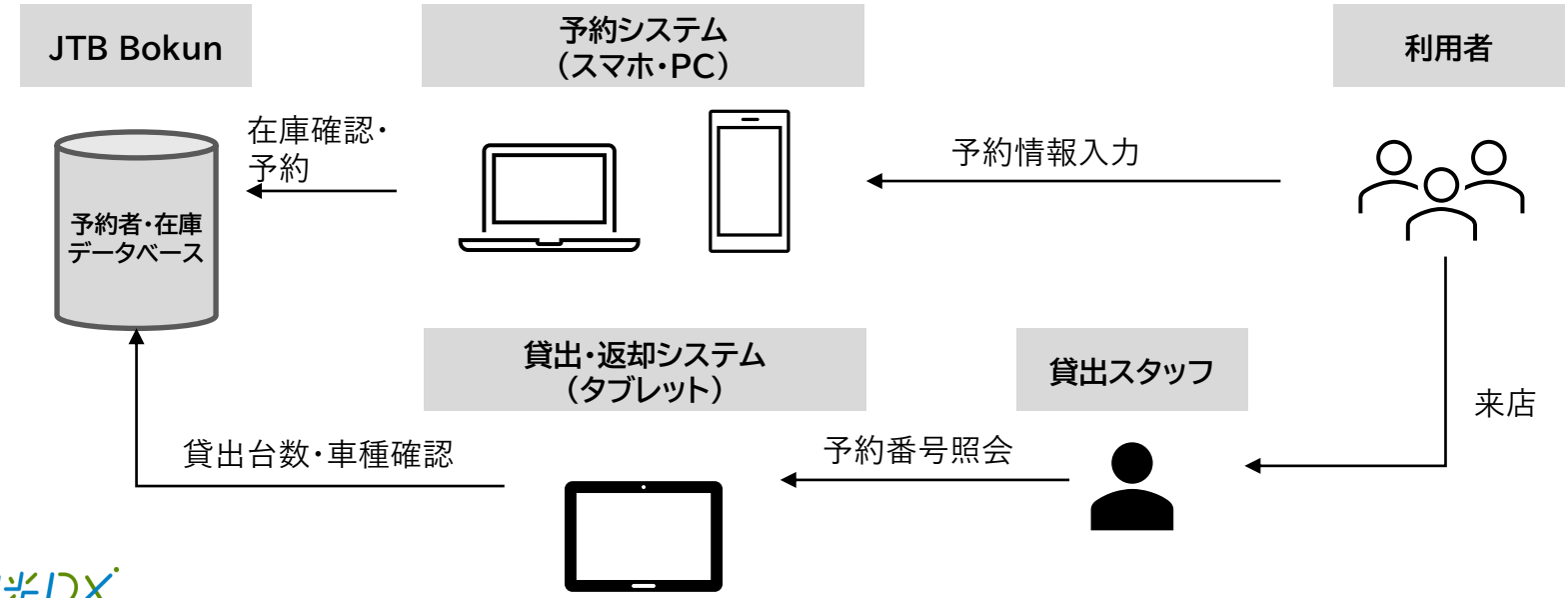
■ システム開発

実証内容の概要を示します。

● **コンセプト・機能概要**

- ➢ しまなみジャパンが取り扱うレンタサイクル商品（10ヶ所のターミナル、かつ、8 車種）をオンライン上で予約でき、在庫管理や予約処理等の業務を効率化させるシステムを構築。
- ➢ なお、しまなみジャパンが取り扱うレンタサイクル商品は、他アクティビティ事業者と比べて特異な仕様となっており、最適なSaaSサービスが存在しないため、本実証では**、JTB Bokun （予約者・在庫データベース）**の導入と**予約システム・貸出・返却システムの開発**を行う。

● **システム構成**



3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

■ システム開発

- UI/UX
  - 旅マエの予定を決定するうえで選びやすいよう、予約システムのホーム画面は日付または貸出ターミナルから予約入力をスタートする。
  - <u>ホーム画面上部に、しまなみ海道サイクリングアプリDLを進めるためリンク</u>添付。

事前予約システム：ホーム画面（PC）

事前予約システム：ホーム画面（スマホ）

3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

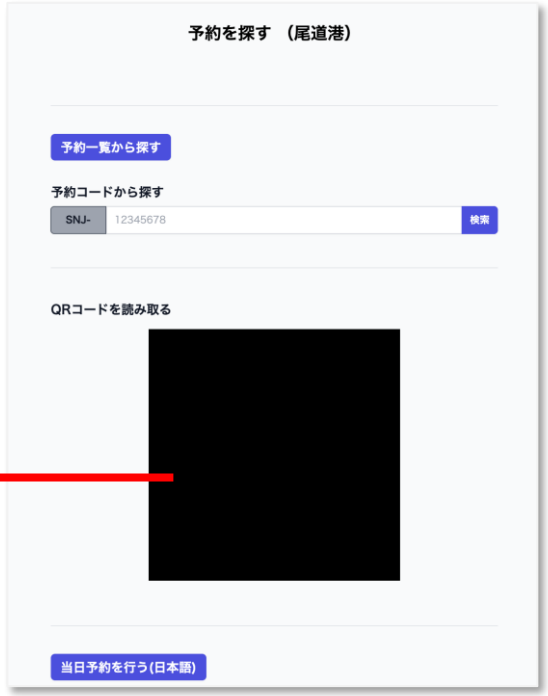
■ システム開発

- UI/UX
  - ➢ 予約システムから予約することで、お客様のスマートホン等にメール宛で予約番号とQRコードが送付され、受付窓口スタッフがタブレットで読み取ることで予約内容が確認できる。（個人情報、貸出・返却ターミナル、車種、台数、レンタル日数、金額）
    - 申込用紙への記入が不要となり、事前にレンタル料金も確認できるため乗り出し前の手続きがスムーズになり時間短縮つながった。

◆ 事前予約システム
（お客様スマートフォン等予約完了メール画面）

QRコード読み取り

◆ 貸出・返却システム
（しまなみジャパン受付窓口タブレット）



3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

■ システム開発

● UI/UX

➢ アプリ連携

周遊アプリ内にレンタサイクルの「新規予約」と「予約ID入力」の入口を設置。**<u>アプリ内で予約情報の確認や受付時のQRコード表示等を実現</u>**し、利便性を向上。

(外部ブラウザ)予約システムへ遷移

アプリ内で予約照会

オフラインでも
QRコードを表示

緊急連絡先も記載

3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

■ レンタサイクル商品のデータ整備

予約・在庫システム導入により、ターミナル全体のレンタサイクルの適正配置と、予約上限数の見直しを実施。

- **システム導入前**

事前予約時に貸出車両の選択ができないため、予約者数と車両上限数に齟齬が生じたり、配置車両数を超える予約の申込みがあるなど、適正な車両配置が困難であった。

また、希望車種の予約できないことで余分な事前準備の配置が必要であった。

- **システム導入後**

予約・在庫システム導入により、取り扱う全車種の予約が可能となり車種毎の予約上限数を設定できるようになったため、ターミナル別、車種別の予約者数の把握が可能となり、**ターミナル全体の適正配置の見直しを行い予約上限数を増加**させれた。

また、予約時に希望車種の選択が可能になったことで、ターミナル毎の事前配置が容易になった。

予約上限数（現行）

総数	クロス	シティ	E-bike	電ア	電ア幼	幼児イス	子ども
70	32	10	5	10		3	10
20	8	5		-		2	5
15	5	3		-		2	5
25	10	5		3		2	5
20	10	3				2	5
25	10	5		3		2	5
15	5	3		-			5
15	5	3		-			5
65	22	10	5	10			10
30	20	10		-			-
300	127	57	10	26	5	20	55

予約可能車種
予約台数
ＵＰ

予約上限数（新予約システム）

総数	クロス	シティ	E-bike	電ア	電ア幼	幼児イス	子ども	タンデム
95	40	20	7	10	0	3	15	–
25	10	10	–	–	–	2	3	–
25	10	10	–	–	–	2	3	–
35	12	10	–	6	–	2	5	–
53	20	15	–	3	–	4	8	3
50	18	14	–	6	2	2	8	–
24	10	10	–	–	–	1	3	–
24	10	10	–	–	–	1	3	–
95	30	20	5	10	2	3	20	5
50	30	20	–	–	–	–	0	–
476	190	139	12	35	4	20	68	8

3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

実証3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
ITに不慣れな業務スタッフ（高齢者層）に対するデジタル化のアプローチ	○	• デジタル化に対する拒否反応や反発、運用変更による業務負担を考慮した導入スケジュールを検討。 • レクチャ含めてのフォロー体制を準備、導入時の影響を軽減する。 • 運用変更後の継続した対応支援。	• デジタル化への不安から若干の拒否反応はあったが、「キャッシュレス」という普段の生活で身近に感じられる部分からの導入と、習熟期間をしっかりと確保したことやその後の支援体制を整えたことで、**スムーズに運用変更**ができた。
キャッシュレス端末導入による業務効率化と利便性向上	○	• 利用客のニーズが高いキャッシュレス決済を開始。 • インボイス制度に対応した領収書発行による業務対応時間の短縮。 • ターミナル毎の日計/月計処理の効率化と容易なデータ管理。	• キャッシュレス化後、**利用客の7割弱**がクレジットカード、QRコードや電子決済を利用しており高いニーズに対応できた結果と考える。 • インボイス対応では手書きの領収書からデジタル発行に代わり、対応時間の短縮が図ることができた。 • 日々の日計処理や毎月の月計処理にかなりの時間を要していたが、**処理が効率化**されたことで担当者の稼働が軽減。

3.実証事業

5.実証3：予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善

実証3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
予約システム導入による業務効率化と利便性向上	△	• 予約対応業務の効率化。 • 在庫管理DBとの連携による、予約時のリアルタイムな在庫把握。 • 在庫把握による車種毎の予約上限数の増加。 • 予約コードまたは周遊アプリと連携したQRコードによるペーパーレスな受付処理。	• 予約受付から予約完了メール送付まで**一連の流れが自動処理となり、業務が効率化、担当者の稼働が軽減**。 • リアルタイムな在庫把握ができず、全体の2割程度だった予約枠を拡大。 • 予約時に希望車種を選択できるようになり、利用客のニーズに答えられるようになった。 • 受付時のペーパーレス化により利用客の待ち時間の削減、負担が軽減。 • 各ターミナルの貸出状況や乗り捨て状況の把握を把握できるようになったため、今後は車両配備の速やかな対応が可能となる。 • 今後は、予約データをもとに、ターミナル別や車種別の適正な保有台数の検討や増車台数等の更新計画の検討が可能となった。 • 一方で、既存業務が多岐に渡ることや特例事項が多いこと、これまでのアナログな運用が多く個々人にノウハウ・ナレッジが溜まっていたこと等から、**システムに反映しきれていない業務**も多く存在する。 • 加えて、**繁忙期の運用体制**など不安要素も存在し、今後の改善の余地がある。

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

- レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運用したことで、現在地を考慮した地図表示や立ち寄り・滞在ポイントとなる観光情報を提供することができ、旅行者の利便性向上と周遊促進が図れた。
- また、周遊アプリ・データ連携基盤・予約システム等の複数システムを連携したことにより、「走行経路（GPSログ）」や「訪問地点」等のデータが収集可能となった。
- それらのデータを活用することで、旅行者の来訪状況や地域内の周遊状況を把握することができ、観光消費につながるアイデア創出や観光関係者との相互送客等への足掛かりを築く等、今後のアクションプランの検討が可能となった。

KGI	
	目標値 事業期間中のアプリで計測可能な訪問地点延べ数 45,000地点
	成　果 事業期間中のアプリで計測可能な**訪問地点延べ数 23,519地点**※

※2024年2月7日時点のデータ

実証内容	目標	結果	頁
実証1 KPI レンタサイクル利用者向け周遊アプリの構築・運営	アプリDL数　10,000DL	**アプリDL数　5,072DL**※	P.25
実証2 観光地経営の高度化に向けたデータ連携基盤の構築	データ活用による観光関係者のアイデア創出・施策検討ができること。	データ活用初年度として、コンソーシアム内で実証期間中に定期的なフィードバックを行い、今治市、尾道市、上島町の３者に対して3市町会議でフィードバックを実施した。	P.37
実証3 予約システム、キャッシュレス端末の導入による業務改善 観光DX	旅行者の利便性向上と共に、受付窓口業務の紙記入の受付や現金決済などのアナログからデジタル化へのシフトができること	デジタル化により、受付業務、事務業務ともに効率化され、旅行者の利便性と従業員の生産性の向上に寄与した。	P.51

4.総括

1.成果

● 考察　成果と実行から見えてきたこと

- 複数のデジタル化施策によるスタッフの業務量の負担が懸念されたため、アプリ活用のターゲットは国内旅行者へシフト。
- 閑散期の目標値の作り込みが十分でないこと等、新たに目標値を設定し事業を再実施。
- **見直し後の目標値に向かって実証事業を推進し、2月にすべて達成。**

● 当初目標値の設定をした実行計画

訪問地点のべ数　**45,000**地点

アプリダウンロード数　**10,000**ダウンロード（人数）

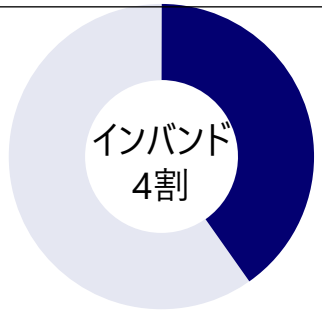
● 11-12月の見直し後の目標値

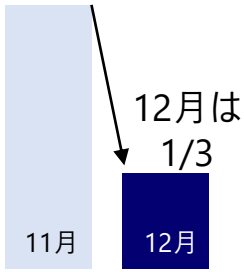
20,850地点　1月に達成

5,000ダウンロード※　2月に達成

※インバウンド4割と、閑散期や10月プロモーション未実施への影響により1割減とする

見直した理由





しまなみ海道を訪れた人のうち

4割がインバウンド

国内旅行者に向けた販促活動を行いターゲットを限定して、スタッフの作業負担などを軽減し計画上のKPI(アプリDL数)の目標値を適正化する必要があった。アフターコロナにおける急速なインバウンド需要の回復が予想できず、しまなみ海道のレンタサイクル利用者のうちインバウンドが3～4割程度となったが、現状、アプリの外国語対応のみが行われ、販促物等では行われていない。

閑散期の落ち込み

12月は11月と比較して1/3

11月末から閑散期へ移行する目標値に設定する必要があった。昨年度の12月時点のレンタサイクル利用実績数は5,000台、10月(15,000台)、11月(11,000台)と比較すると1/3となっており、設定した目標値が適切ではない。

4.総括

1.成果

● 次年度以降のデータ活用の取組

（方向性1・3）収集

【周遊アプリ】
- GPSデータ（移動ログ、滞在時間）
- 旅行者属性（アンケート：年代、性別、居住地、同行者属性）
- 趣味嗜好（閲覧履歴、選択経路）

【予約システム】
- レンタサイクル貸出情報（車種、利用台数、貸出/返却ターミナル名）

【その他】
- アプリストアデータ
- 気象データ
- SNS情報

アプリの機能や提供情報のアップデート

次なる施策立案

（方向性2）蓄積

データ連携基盤

・旅ナカの旅行者の行動情報の把握

管理運営

DMO

会議開催

（方向性2）活用

■ リサーチ×データ

ダッシュボード

・施策モニタリング
・運用モニタリング
・観光者分析
・観光エリア分析

■ データに基づく対話

・行政
・観光関係者
等と情報共有

今後、データ分析の理解を深めるための**勉強会**や様々な視点でデータを見ていく機会（**定期モニタリング**）を増やすこと、**施策検討の場**を設けること等を通じて、次なる打ち手を講じることができる状態を目指す

4.総括

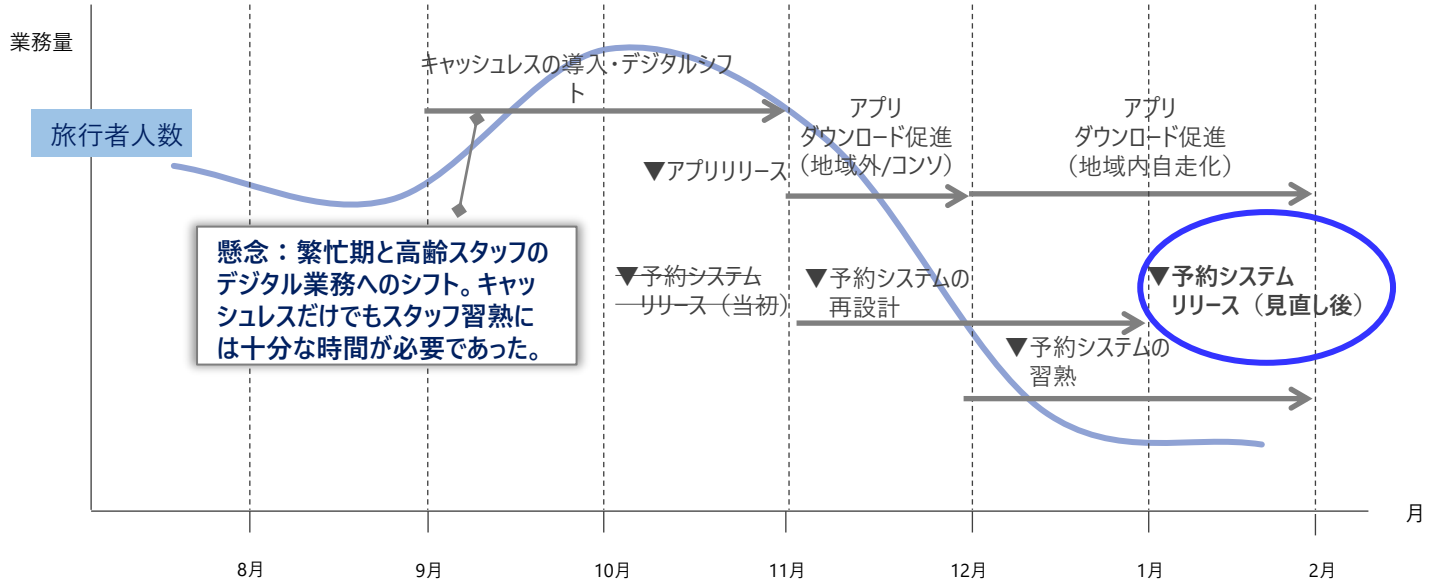
1.成果

● デジタル導入・DXへの発展

1. 限られた実証期間の中で、**アナログ→デジタル→DXとステップアップ**しながら導入することが重要。
2. アナログ→デジタルは、①利用者の関心や**ニーズの高まり**、②現場を担う**高齢スタッフ(60～70歳代)の業務改革**という二つの軸をバランスよく保てたことがデジタル導入の成功につながり、モデル化のきっかけを作ることができた。
3. デジタル→DXは、①デジタルで基礎力を付けて成功体験をベースに、②アプリからのデータを活用するというDXへのシフトを実現。

【内容】

- 最初のデジタル導入が**キャッシュレスからだったのが成功要因の一つ**。何年もの間利用者からのニーズが高かったことと、スタッフ自身がカード支払いやスマホ決済を知っていたり経験していたことで、スムーズに導入できた。
- 予約システムは、当初の導入時期を遅らせたことで、**繁忙期に不慣れな受付で混乱するという事態を回避**する結果となった。
- 利用者への**カスタマー・ファーストの意識を最優先**にして、リスクを把握・事前予測してプロジェクトを準備・立ち上げ・進行させていくことが重要である。
- 利用者の利便性向上を目的に、現場スタッフの負担も軽減しつつ、どのタイミングで実証事業を実行していくかは、今後の事業継続を大きく左右するものとなる。



観光DX

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。

（代表団体）

しまなみジャパン

【役割】
・業務全体の統括・企画・進捗管理
・実証事業の評価・考察

伴走コンサルタント

・クニエ　佐藤樹

事務局

・NTTコミュニケーションズ　上矢剛

地域内関係者

株式会社伊予銀行/IRC	・地域特性/地域内事業者のリサーチ
尾道市	・域内観光スポットの紹介
今治市	・域内観光スポットの紹介
上島町	・域内観光スポットの紹介

地域外関係者

株式会社ナビタイムジャパン	・アプリ ・予約システムフロントサービス開発
NTTコミュニケーションズ	・DMP（データマネジメントプラットフォーム）開発・運営 ・旅行者のリサーチ、行動データの分析

■その他、地域、会社等

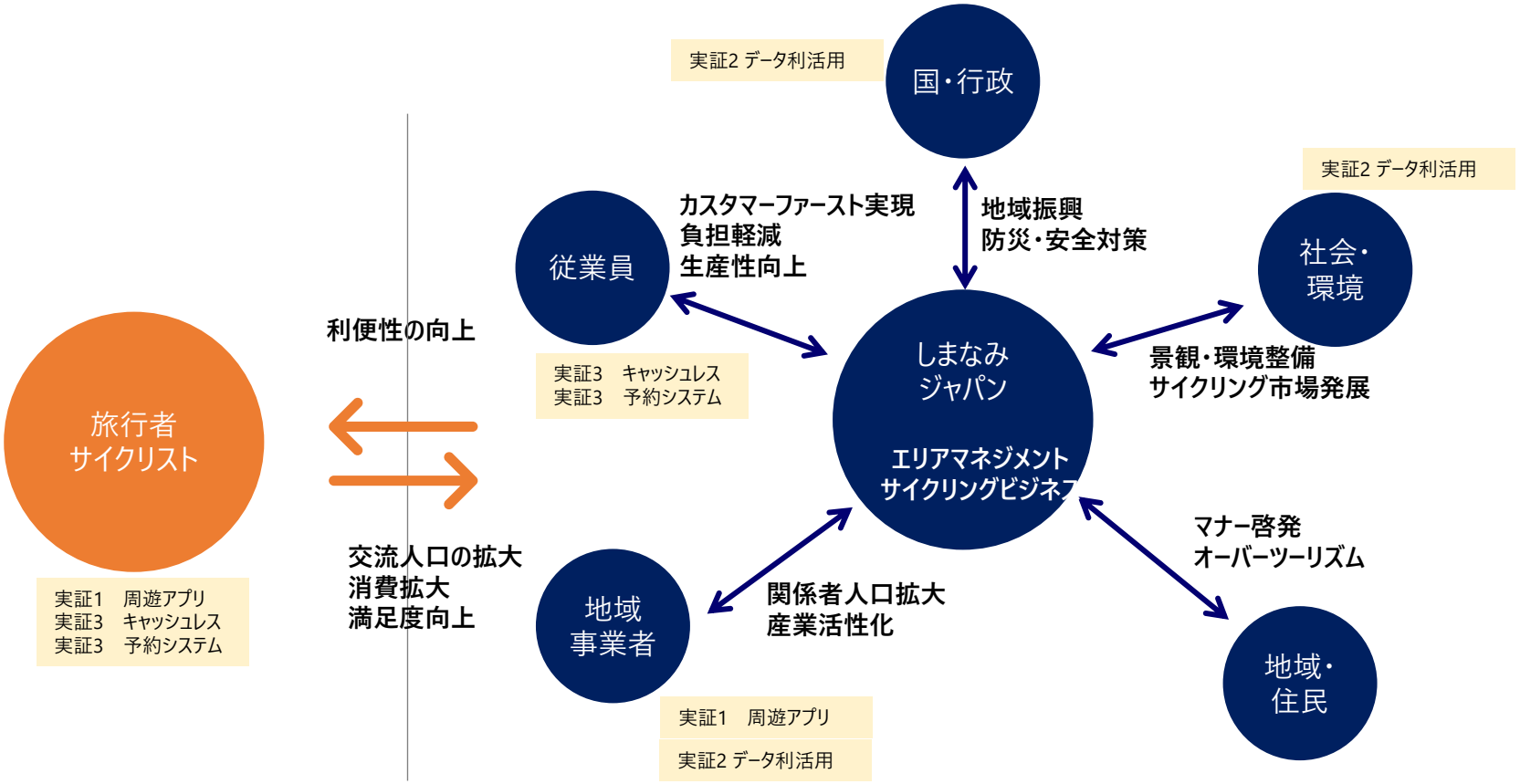
株式会社ジャイアント
自転車メーカー/ジャイアントストア今治店、尾道店にてレンタサイクリングの運営

観光資源の事業者（尾道市、今治市、上島町エリア）
周遊アプリによるレコメンド先となる観光施設や物販、飲食等の事業者

6.おわりに

6.おわりに

- しまなみジャパンが目指す地域づくりには、地域に関わる人々とのつながりを深め、将来に続く信頼関係の構築が求められます。
- 広島県、愛媛県を跨ぐしまなみ海道において、行政や事業者だけでなく、旅行者ひいては、地域に関わるすべての人々の考えや想いを形にし、「サイクリスト」をきっかけにするエリアマネジメントを実践することを目指します。



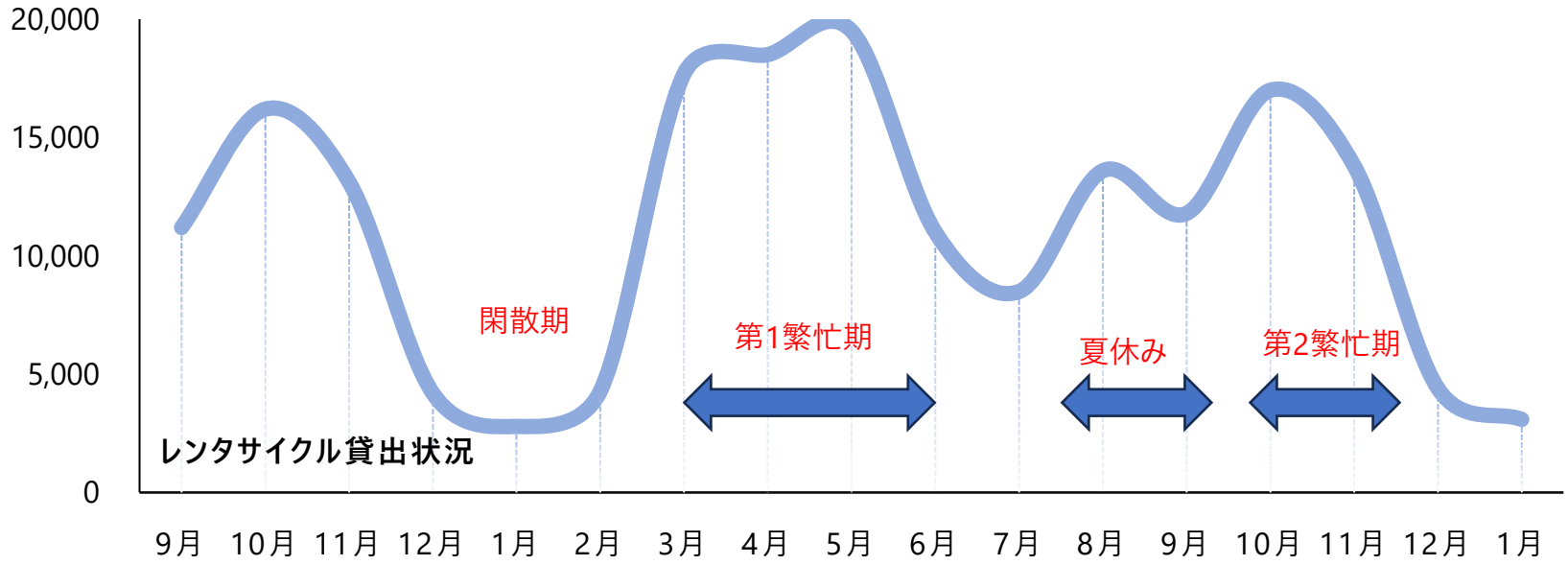
観光DX 「サイクリスト」をきっかけに、地域が潤うエリアマネジメントの実現が最も重要

ビジョン

アプリとデータ基盤

・しまなみ観光DX事業の今後

利用者の拡大・周遊データの拡充



アプリDL促進

point!

年間を通じたサイクリストの行動実態の把握！

3月～6月の第1繁忙期、8月～9月の夏休み期、10月～11月の第2繁忙期のデータが重要
しまなみ海道サイクリストの年間を通じた行動実態を把握し、新たな価値を見出す

アプリの発展

point!

あらゆる角度から周遊データを獲得！

スタート・ゴールを自由に設定。他社のレンタサイクル利用者やマイバイクの方にもアプリ利用を拡大。多様な利用者から得られる情報で、より精度の高い周遊データの見える化が図れる

地域周遊促進

point!

あらゆる観光地情報を網羅。ナビ機能搭載で周遊促進！

アプリで提供する情報を最大集約し、スマホで行き先をナビゲーションすることにより、更なる周遊促進と消費拡大を図る。

ビジョン

しまなみジャパンの目標

・しまなみ観光DX事業の今後

付加価値の拡大

電動アシスト付自転車 E-Bike　増車	point! **電動アシスト付自転車やE-Bikeなら、年齢・性別・体力に関係なく ラクラク登れる！** 日本の展望スポットランキング2017年第2位「亀老山展望台」、桜の名所「積善山展望台」など、しまなみ海道屈指の絶景ポイントへ周遊促進
電動アシスト付自転車 E-Bike 複数日貸し	point! **複数日レンタルにより、旅マエに宿泊プランが追加！** 島内をゆっくり周回、宿泊による滞在時間の延長・消費拡大を目指す また、ゆめしま海道への周遊を促す
観光と安全・防災	point! **危機管理対策！　しまなみ海道の安全と災害対応を考える！** サイクリング中の安全確保に加えて災害発生時に、アプリのGPSにより近くの避難所までのルートを表示（災害アプリとの連携）
イノベーションプログラム	point! **サイクリング観光の実態や波及効果をデータで可視化！ 地域事業者、地域住民が一体となって持続可能な観光地作りを目指す！** イノベーションプログラムによる事業者主体の新たな施策発案や**シビックプライドの醸成**
地域の発展	point! **人と地域、企業と地域がつながる！** 安定した観光地経営が移住促進・起業定住へとつながり、投資を呼び込んで新たな発展へ

観光DX