5ZJ-02

日本版 DMO の活性化を支援するシステム

渡邉　蒼，　高山　毅
尾道市立大学経済情報学部

1.　はじめに

近年，公的機関による公平な観光振興の限界を越える新たな舵取り役として，DMO(Destination Management Organization)への期待が高まっている[1]．しかし，日本での DMO への移行は，適切かつ充分に進んでいるとは言えない．

本稿では，以下の 3 機能をもつ「日本版 DMO の活性化を支援するシステム」を提案する．即ち，ⅰ)行政ホームページの DMO への適切な移行に関する「評価・アドバイス」機能，ⅱ)観光スポット情報の戦略的かつ傾斜的な提供機能，及びⅲ)観光者が DMO 区分から観光情報を得る機能である．

2.　先行研究

2.1 日本版 DMO

DMO とは，観光地経営を担う高い専門性と機能を有し，観光行政との役割分担による権限と責任を明確にした組織である[1]．日本版 DMO は，地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに，観光地域づくりの舵取り役を期待されている[1]．文献[2]によると，DMO は，収益性と公共性の双方を維持していくことが求められている．しかし，日本での DMO への移行は，適切かつ充分に進んでいるとは言えない．

2.2 文献[1]による行政と DMO の役割分担

文献[1]によると，表 1 の通りである．

表 1　行政と DMO の役割分担

項目	行政	DMO
①観光政策のとりまとめ、インフラ整備・規制（緩和）、庁内調整（他部門の政策への反映）	◎	-
②予算確保、多様な財源の確保	◎	-
③デスティネーション・マーケティング（特にデジタル）、プロモーション・情報発信	○（補助的）	◎
④ニューツーリズム商品の開発・販売、MICEの誘致（コンベンション・ビューロー機能）、スポーツイベントや合宿の誘致（スポーツコミッション機能）	-	◎（設定の範囲による）
⑤e-business（ニューツーリズム商品、地域特産品の販売）	-	◎
⑥地域の観光人材の育成	○（補助的）	◎
⑦地域ビジネスの支援（地域金融機関のサポート）	○（補助的）	◎
⑧観光地のプロダクト開発（新しい魅力づくり一観光産業集積に向けた計画と創発）	◎	○（補助的）

3.　日本版 DMO の活性化支援

3.1 支援方式の提案

3.1.1 機能 1：行政ホームページの DMO への適切な移行に関する「評価・アドバイス」機能

DMO や行政の観光関連のホームページで，掲載情報の各カテゴリ別での有無を，表 1 に沿って入力させる．その妥当性を，100 点満点で評価する．そして，行政なら「現ホームページから何を DMO 側に移行すべき」，DMO なら「現ホームページへ何を追加すべき」等のアドバイスを出力する．

3.1.2 機能 2：観光スポット情報の戦略的かつ傾斜的な提供機能

スポットごとの売りを，静止画一枚のみで表現する．そして，行政より公平性に拘束されない DMO のメリットを生かす．具体的には，DMO 側からおススメのスポットの写真を大きくかつ左上に，あまりおススメでないスポットの写真は，右下に小さく表示する．順番や画像サイズは，DMO が自由に変えられるようにする．そして，静止画がクリックされたら初めて，詳細情報を提供する．静止画集合をスクロールなしの一画面で表示し，観光者側の閲覧負荷を軽減する．

3.1.3 機能 3：観光者が DMO 区分から観光情報を得る機能

将来的に観光者が，DMO を指定して観光情報を得る時代が来ることを見越した機能提案である．ユーザは，観光したい地方を選択する．システムは，DMO 名と担当地域，DMO の運営している観光サイトへのリンクを表示する．

3.2 試作システム

- **機能 1**：図 1 は，自治体か DMO の，ホームページの掲載情報の，各カテゴリ別での有無の入力画面である．図 2 は，その点数評価とアドバイス画面である．
- **機能 2**：図 3 は，静止画集合をスクロールなしの一画面で表示しているものである．
- **機能 3**：図 4 は，DMO 一覧の表示画面である．

4.　評価実験

以下の 4 システムを適宜採用し相対評価する：

- システムⅠ．提案システム
- システムⅡ．提案システムの各機能を外してバージョンダウンしたシステム

A system supporting the activation of DMO in Japan
Sou Watanabe, Tsuyoshi Takayama
Faculty of Economics, Management, and Information Science, Onomichi City University

Copyright ©2019 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.

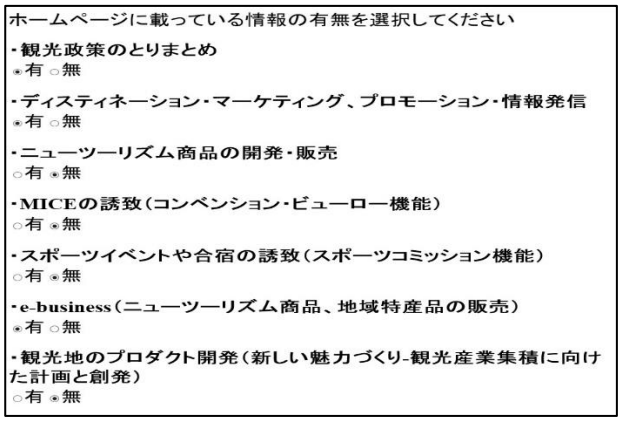


図 1　機能 1 の入力画面.

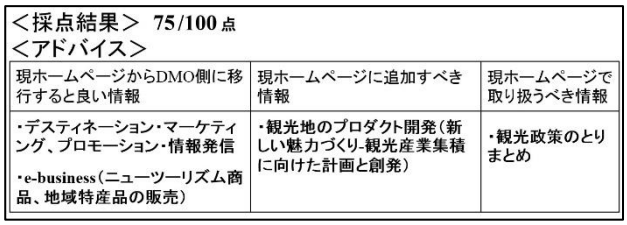


図 2　機能 1 の点数・アドバイス出力画面.



図 3　機能 2 の静止画集合画面.



図 4　機能 3 の選択された地方の DMO 一覧表示画面.

- システムⅢ. DMO ネット[3]
- システムⅣ. 観光いばらき[4]

4.1 方法

- **課題 1.** 架空の行政ホームページの各改訂方針案の正誤を，○×で解答する．○×の判断に，指定されたシステムを用いる．
- **課題 2.** 指定されたシステムを用いて，被験者が気になった観光スポットを 3 つ選び，スポット名と住所を記入する．
- **課題 3.** 行政区域を跨る，4 つの任意の観光スポットを探し，県名と観光スポット名を記入する．ここでは，時間内課題達成率とページビュー値を計測する．

また各課題終了後，被験者に以下の各 5 段階定性的評価を依頼する：「課題 1：システムの有用度」，「課題 2：情報量が適切か否か」，「課題 3：情報の収集しやすさ」

4.2 結果(表 2)

課題 1～3 のいずれでも，提案システムが最善の結果を得られた．紙幅の都合により詳細なデータは省くが，定性的評価でも提案システムは最良であった．

表 2　実験結果

システム	課題 1 の正解率(%)	課題 2		課題 3	
		2-1[*1]	2-2[*2]	3-1[*3]	3-2[*4]
Ⅰ	92.9	10.3	57.1	87.5	10.1
Ⅱ	69.4	13.3	21.1	62.5	12.5
Ⅲ	61.3			66.1	14.3
Ⅳ		26.6	18.2		

[*1]：「12 月にオススメランキング」[5]の平均値
[*2]：同ランキングの上位 3 スポットを選んだ割合(%)
[*3]：時間内課題達成率(%)
[*4]：ページビュー値

5.　結論と今後の展望

本稿では，日本版 DMO の活性化を支援するシステムの提案を行なった．評価実験の結果，提案システムは有効との結果が得られた．今後の展望として，i)システムのユーザビリティの向上，ii)データ量や被験者人数の拡充，等が挙げられる。

参考文献

[1] 高橋一夫：観光地経営における DMO の果たすべきマネジメント機能，第 15 回観光情報学会全国大会公開シンポジウム，「観光まちづくりと DMO」基調講演, 2018.
[2] 石黒侑介：DMO の新たな地平，尾道型デスティネーション・マネジメントってなに？：多様な地域遺産を生かす観光まちづくり戦略，CATS 叢書，Vol. 10, pp. 51-55, 2016.
[3] DMO ネット：https://www.dmo-net.jp
[4] 観光いばらき：https://www.ibarakiguide.jp
[5] じゃらん：https://www.jalan.net

Copyright ©2019 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.