

観光振興セミナー2024

オープン・ラボ Online

～観光の新たなカチ・カタチ～

「じゃらん流！観光DX」 2年間の活動経過報告と将来計画

2024年6月13日（木）

株式会社リクルート じゃらんリサーチセンター

研究員 木島 達也



▲本講演資料はこちらのQR
コードからDLいただけます



じゃらんリサーチセンター 研究員

木島 達也 (きじま たつや)

1990年 株式会社リクルート入社

人材総合サービス部門で20年以上、人材戦略などの経験を有する。

2011年 『じゃらんリサーチセンター』に着任

**2015年 同、地方創生プロジェクトマネジャーおよび
総合企画グループマネジャー着任**

2021年 同、エグゼクティブプロデューサー 兼 研究員に着任

2年前に掲げた、観光DX取り組みの経緯

● コロナや自然災害の影響による観光事業者のダメージ

コロナや災害時に早急な補助金確保などのため地域事業者の**売り上げ把握**が重要

● 観光消費額の伸びしろ把握

単なる値上げではなく、**高付加価値化**や新規参入、**タビマエー タビアトの対策**

● インバウンド復活時への受け入れ整備

デジタル消費の促進・**円安への対応**・さらなる多言語化やインフラ整備

● 地域事業者の変革の必要性

業務効率化・IT導入・**収益力向上**を視野に入れた事業推進

目的

地域・観光消費額の増加を目指す



観光DX

いま、地域で起きている事

● コロナ前を超える訪日外国人観光客の来訪

渡航制限解除、物価の割安感、アジア各国の経済成長などによる**想定以上の増加**

● 円安による国内旅行の増加傾向

円安や世界的インフレに起因する**海外旅行控え**、**シニア世代の旅行需要回復**

● オーバーツーリズム

旅行者が増え特定の観光地に集中することによる、**公共交通の混雑や渋滞**、**ごみ問題**

● 地域事業者の売り上げ棄損

人手不足や**インフラ整備の遅れ**により、急激な観光客増加に対応し切れない状況

しかし、目的は変わっていない

地域・観光消費額の増加を目指す



観光DX

目的

地域・観光消費額の増加を目指す

観光DX

観光DX

「データ」と「デジタル技術」を活用

『じゃらんnet』の
統計データ



『Airビジネスツールズ』
(業務・経営支援サービス)

課題

- 統計データの活用は、誰もが簡単にできるものではない
- 増える観光客に対し、現在進行形で起こっている売上げ
棄損への対応も必要

まずはデジタル技術の導入を優先。ロールモデルを作り、それを他のDMOや行政、事業者知ってもらうことが重要だと考えた。

まずは！

デジタル技術の導入

これまで人がしていたことを
デジタル技術で代替
→人手不足、売り上げ棄損の解消！



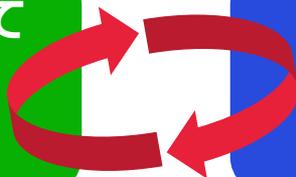
入手したデータを活用

デジタル技術の導入促進により
入手できた多くのデータを活用。



これにより、下記のような **循環モデル** を作ることを目指した！

デジタル技術導入の加速によって
新たなデータを入手



データの活用によって
デジタル技術導入が加速

KGIは、**総地域消費額の増加**。

そのためには、**観光地経営のベースとなる観光DX**であることが重要！

【観光DXの活用に向けた着目点】

【誰が】 活用する主体者が誰であるか

【どのように】 活用する内容はどんなものであるか

これまで

個別店舗や施設 = 独自の
努力や工夫により
経営の収益拡大などが見込まれた

観光DXによって！

地域のデータを
利活用することで、
行政・DMO・事業者が変革を促進

【観光DXの活用に向けた着目点】

【誰が】 活用する主体者が誰であるか

【どのように】 活用する内容はどんなものであるか

誰が	どのように	事例紹介！ 活用事例
行政	観光基本計画策定	【富士吉田市】観光DXを活用した観光基本計画の策定
DMO	宿泊税の導入検討	【富士吉田市】じゃらんエリアダッシュボードを活用した宿泊税の導入検討
地域事業者	戦略策定に	【箱根町】需要予測およびオーバーツーリズム対策
	消費拡大、生産性・利益の向上	【妙高市】 ・インバウンドのタビナカ消費のためのタクシー配車システム ・指定管理施設へのABTフル装着 ・リフトのICゲートシステム導入
	売り上げ拡大、生産性・利益の向上	箱根町：ラ・テラツツア 芦ノ湖 富士吉田市：かぎしっぽ、井出商店 妙高市：きときと寿し

Case 1

神奈川県箱根町

特徴

- 豊富な観光資源があり、全国でも有数の
温泉観光地・観光立町
- 首都圏から見た立地の強み

課題

- 自然災害や新型コロナウイルス感染症による
基幹産業（観光業）への打撃
- 土産物店、飲食店の売り上げ把握
- 繁忙期における観光客の集中化・混雑・渋滞問題



活用事例

需要予測およびオーバーツーリズム対策

誰が

DMO

どのように

戦略策定に

【戦略策定】 オンハンド情報などから需要予測を抽出し、
飲食店・土産物店・観光施設などに情報提供できないか

箱根町の観光戦略
(DMO策定)

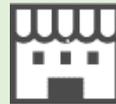
例えば、先々の来訪者人数予測 = 需要予測が把握でき、
それらの情報を地域事業者に共有することで、
地域消費額をUPさせたい

納入元



生産計画

土産物店



仕入れ計画

飲食店



受け入れ対策

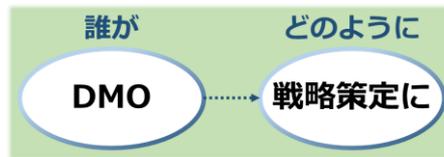
- ・メニュー開発
- ・案内板設置

など

サプライチェーン
にも貢献できるはず

箱根エリア全体の観光消費額向上を目指したい

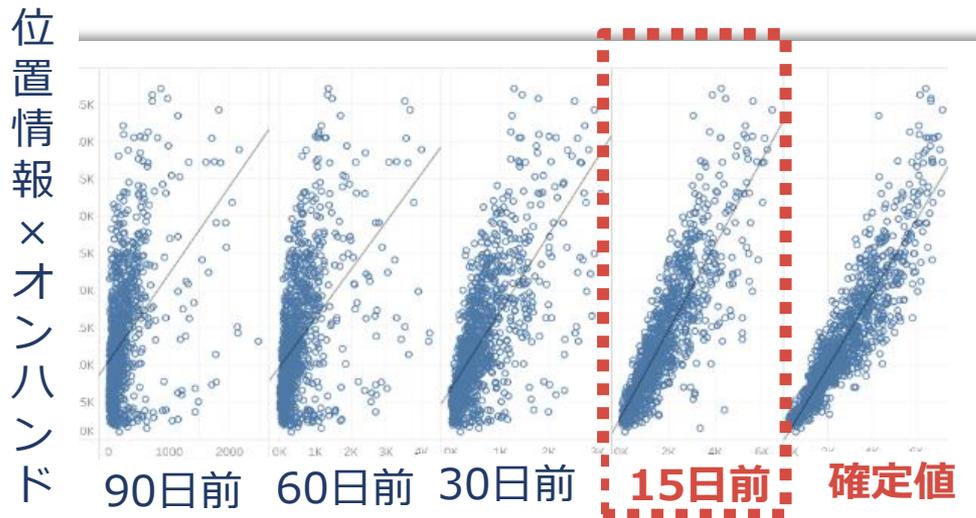
『じゃらんnet』のオンハンドデータ（先予約）と、箱根町で保有していた「2019年（新型コロナウイルス感染症流行前）の365日位置情報結果」データを突合し、相関性を検証。



宿泊予約90日前から確定日までの変化を検証、**15日前**でほぼ確定日と同じ数値であることが判明。



これによって図2のような2019年との比較を行い、**人流予測（＝需要予測）のデータ（ダッシュボード）が完成。**



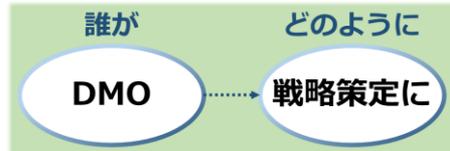
【図1】オンハンドとの突合散布図

※横軸は『じゃらんnet』オンハンドデータN日前の人数、縦軸は位置情報



【図2】オンハンドデータを活用した人流予測

さらに箱根は、観光DXに関する先進モデル創出のための実証地域に選出される。新たに観光庁予算が獲得できたことによりチャレンジしたのが、「**飲食店舗の混雑可視化プロジェクト**」。



飲食店舗の混雑可視化プロジェクト

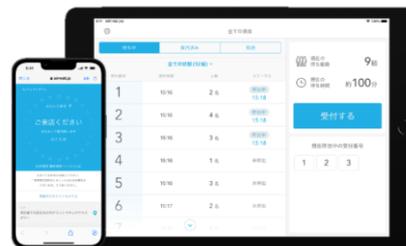
箱根の課題



売り逃し

需要はあるが
取りこぼしもあった

新たなチャレンジ



『Airウェイト』を最大数設置

混雑している店舗を可視化し
その情報をカスタマーに提供

目指したのは、**地域消費につながること！**

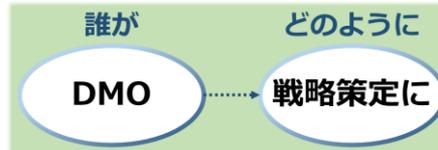


待ち時間の有効活用



滞在時間の延長

さまざまな検討を重ねた結果、一括導入かつ短期実用化のために重視したのは下記2点。



01. 価値を実感しやすい店舗に絞る

- i. 価値が発揮できるのは「混雑による売り上げ棄損あり店舗」と仮説を立てる。
- ii. じゃらん版観光DXデータを活用したロジックを設計。
- iii. 域内で20店舗ほどの混雑店舗をターゲティング、最優先でアタック。

02. オンボーディングの体制

早期の『Airウェイト』装着（実際の発券）を実現するためのオンボーディングモデルを構築。



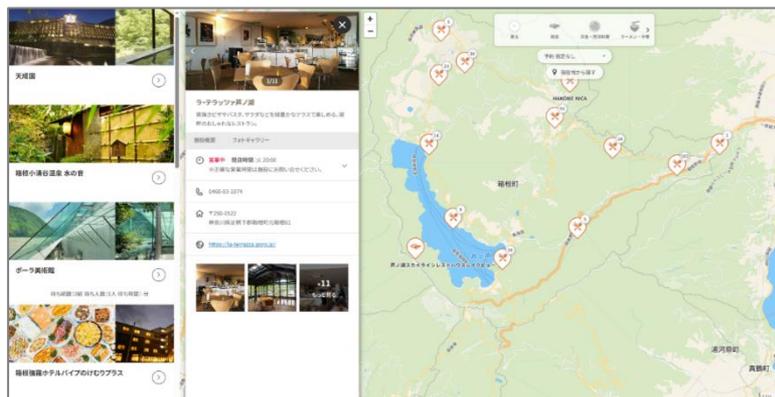
これらの取り組みの結果、**2カ月間で15店舗**への『Airウェイト』の設置・稼働に成功！
さらに、この取り組みを新聞各社が取り上げた結果、**地域事業者にさらに波及**することとなった。



『Airウェイト』の一括導入が実現したことで、新たに入手できたデータを活用しさらに新しい取り組みも実施できた。

混雑情報のMAP化

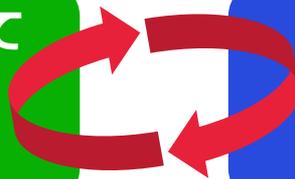
API統合からMAP情報提供へ進化！



混雑状況が一目で分かることで、来訪者（カスタマー）の「不」の解消へ

デジタル技術 ⇄ データの循環モデルが完成！

デジタル技術導入の加速によって
新たなデータを手入



データの活用によって
デジタル技術導入が加速

【イタリアンレストラン ラ・テラツツア 芦ノ湖】

地元食材にこだわった、山と湖を見晴らすピッツェリア。
1階60席、2階40席、テラス50席の計150席を有する。



活用事例

デジタル技術を活用して業務を効率化！ 施設稼働率100%を目指す！

『Airウェイト』（導入済）



予約受付
・管理

- ・ 人手不足による稼働率低下
- ・ 混雑時の売り上げ棄損

得た結果

受け付け業務の効率化！
取り逃がし客の減少！

『Airレジ オーダー』（導入予定）



オーダー

- ・ 外国人観光客の対応
- ↳ 専門スタッフが必要
- ↳ 接客時のタイムロス

目指す効果

人手不足の解消！
増える外国人観光客の対応を効率化！
顧客満足度上昇！

業務の効率化により、稼働率100%が目指せる状態に
→ 厨房を改装し、さらなる売り上げ獲得を目指す！

Case 2

山梨県富士吉田市

特徴

- 首都圏からのアクセスが良く、国内外問わず多くの観光客が訪れる
- 新倉山浅間公園忠霊塔、富士急ハイランド、富士スバルライン五合目など、観光スポットを有する

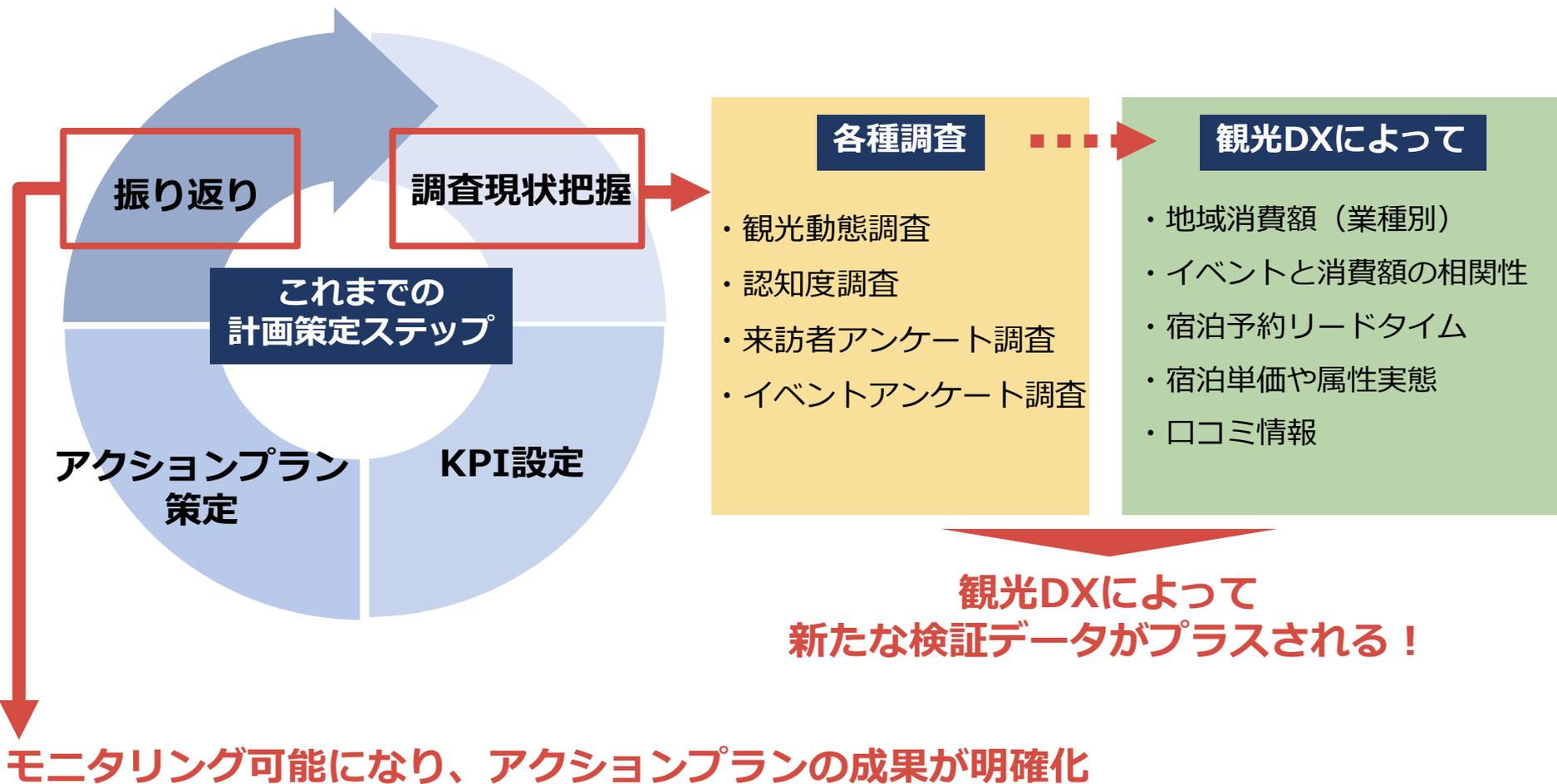
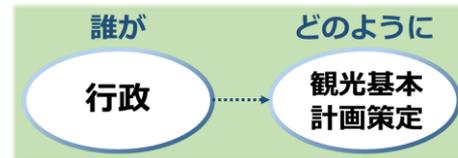
課題

- 観光入込数と比べて、宿泊者の割合が少ない
= 「通過型」観光地
- 宿泊を伴わない観光が多いため、地域観光消費額が伸びにくい

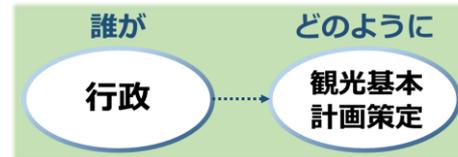


活用事例

観光DXを活用した観光基本計画策定



2023年10月から5年間の観光推進計画を策定。基本施策とアクションプランを策定し、計画のモニタリングにDXデータを活用する。



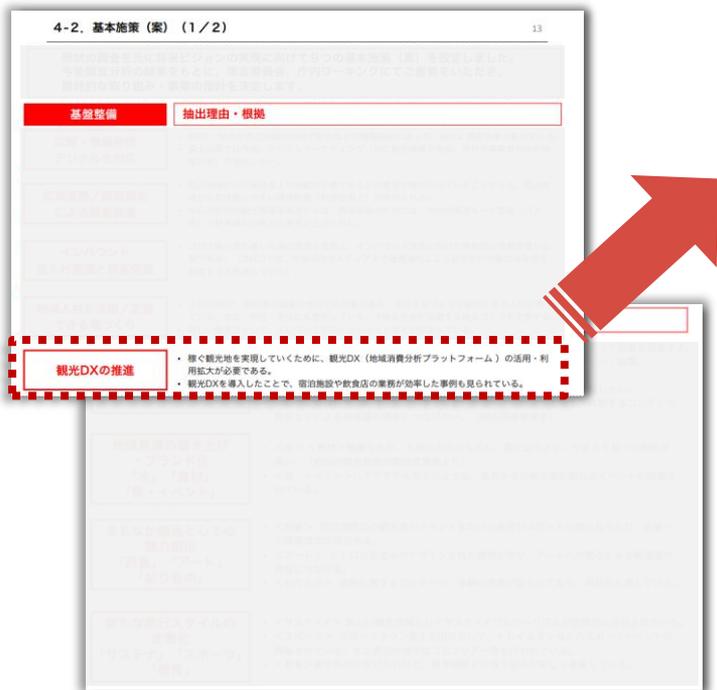
観光DXの推進

- ・ 稼ぐ観光地を実現していくために、観光DX（地域消費分析プラットフォーム）の活用・利用拡大が必要である。

- ・ 観光DXを導入したことで、宿泊施設や飲食店の業務の効率化を目指していく。

例) イベント開催による、宿泊人数や地域消費額の変動をモニタリング

例) 主要な観光施設や観光スポットの口コミ情報から満足状況をモニタリング



【図1】富士吉田市 観光推進計画策定のための基本施策（案）

より明確化された効果検証が可能に！

株式会社 かぎしっぽ

富士吉田市内にて「イタリアンレストラン かぎしっぽ」「ビール居酒屋 3Piece」を経営。



活用事例

先々の地域宿泊予測（＝需要予測）データを施設運営に活用！



株式会社 かぎしっぽ
代表 高橋 亮太さま

デジタル技術



レジ



オーダー



予約受付
・管理



シフト作成
・管理

幅広くABTを活用！

データ

2023年予測人泊数	
6月10日（土）	15,239
6月11日（日）	18,934
6月12日（月）	8,345
6月13日（火）	7,892
6月14日（水）	9,980
...	...

地域の宿泊
オンハンドデータ

インバウンド・宿泊者の
ナイトタイム誘客



来訪客数の予測



業務の効率化に成功、3店舗目の出店が実現！

ABTのフル装着と宿泊オンハンドデータを活用した事業者ロールモデルに！

株式会社 井出商店

水信玄餅などが人気の老舗和菓子店「金精軒」の姉妹店「富士吉田金精軒 富士茶庵」を経営、1階は店舗、2階はカフェスペースになっている。



活用事例

先々の地域宿泊予測（=需要予測）データを施設運営に活用！



富士吉田金精軒
富士茶庵の皆さま

デジタル技術



レジ

- ・1・2階各フロアに配置



予約受付
・管理

- ・期間限定品、数量限定品などの販売時の行列対応



シフト作成
・管理

- ・シフト作成の簡略化
- ・従業員との共有

データ

2023年予測人泊数	
6月10日（土）	15,239
6月11日（日）	18,934
6月12日（月）	8,345
6月13日（火）	7,892
6月14日（水）	9,980
...	...

地域の宿泊
オンハンドデータ

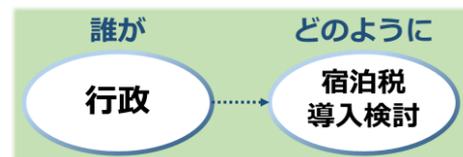
店舗運営の効率化



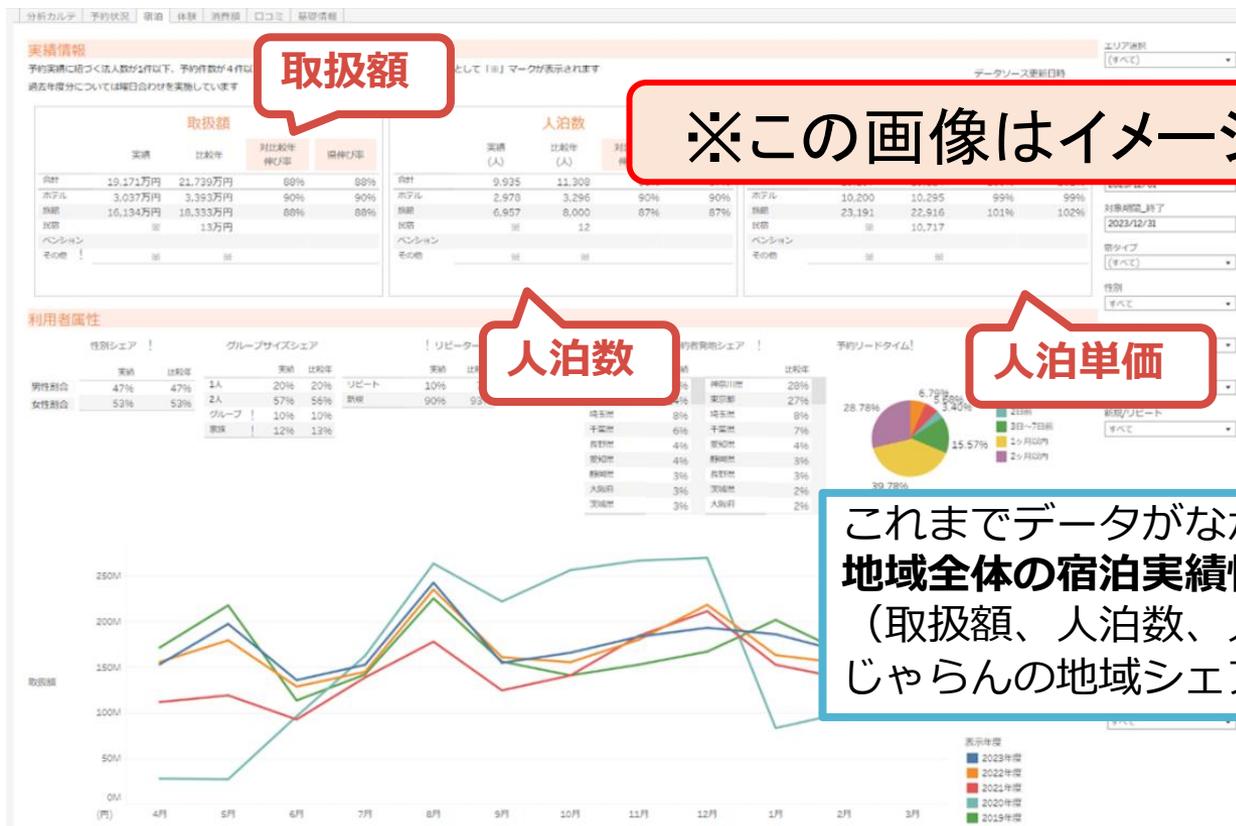
人員配置の効率化



富士吉田市では、将来的な宿泊税の導入検討にあたり、じゃらんエリアダッシュボードを活用。



【じゃらんエリアダッシュボード サンプル】



地域全体の宿泊実績（推計値）をデータで見ることができるようになり、将来的な取り組みの検討材料に！

Case 3

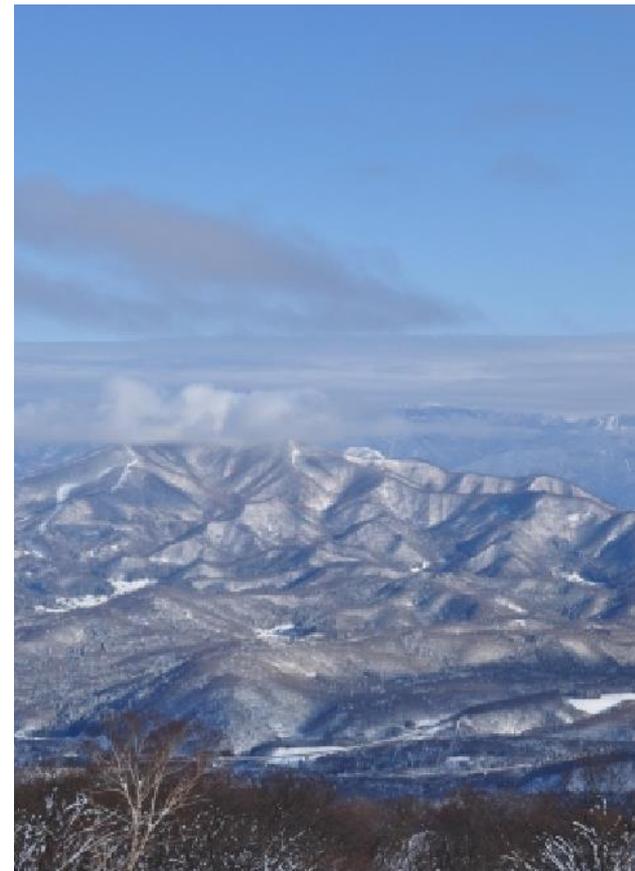
新潟県妙高市

特徴

- スノーエリアとして人気が高く、ウインターシーズンは国内外から多くの観光客が訪れる
- 繁忙期（スノーシーズン）と閑散期（グリーンシーズン）の差が激しい = 「**繁閑差**」観光地

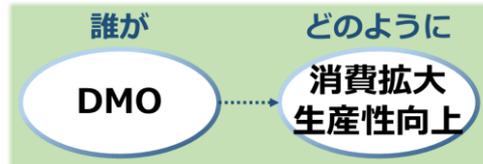
課題

- 繁忙期（スノーシーズン）の街中消費促進
- 閑散期（グリーンシーズン）の新たな誘客コンテンツ
- 冬場の外国人客への受け入れ整備



活用事例

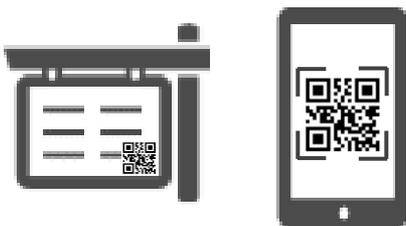
インバウンド再来に向けた受け入れ整備



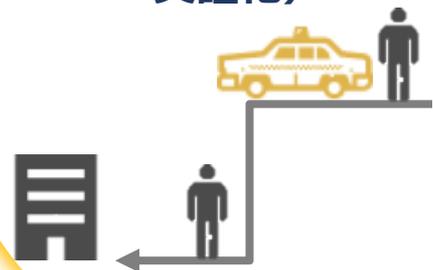
キャッシュレス化の推進



多言語案内板の設置
(QRコード読み取り式)



二次交通連携
(オンデマンドタクシー
実証化)



- ✓ 2022年3月末時点で
100台 導入済み
- ✓ プラス導入支援実施

※『QRコード』は（株）デンソーウェーブの登録商標です。

活用事例

タクシー配車システムの構築

誰が

DMO

どのように

消費拡大
生産性向上

訪日スキー客は併設ホテルで食事を済ませるケースが多く、飲食店や観光施設への経済波及効果は大きくなかった。そこで、外国人旅行者も手軽に利用できる**タクシー配車システム**を構築。

タクシー配車までの流れ

ホテルや飲食店にQRコードを載せたPOPやチラシを設置



ユーザー



1. QRコードを読み込む
 2. 言語選択（日本語／英語）
 3. 配車希望日時、メールアドレス、出発地などを入力
- ※国籍・来訪人数・宿泊日数・訪日回数のアンケートに回答。

インバウンド
データ収集

タクシー会社



4. 依頼メールを確認後、PCの専用管理画面で到着予定時刻を入力
5. ユーザー選択言語に自動翻訳された受け付けメールを送信



宿の業務
負荷軽減



市内にある
キャッシュレス対応の飲食店や観光施設へ。
帰路も同様の手続きで宿へ。

地域消費
額UP

市内の観光消費額の最大化を目指した。

きときと寿し（あらい道の駅店）

新鮮なネタがそろった回転ずし店。日本海の地魚を中心に、毎日市場で買い付ける新鮮な魚介を取りそろえた季節のメニューや、丼もの、セットメニューなどが充実。



活用事例 先々の地域宿泊予測（＝需要予測）データを施設運営に活用

- キャッシュレス化**

 - ・インバウンド需要にも対応

- 予約受付・管理**

 - ・期間限定品、数量限定品などの販売時の行列対応

- シフト作成・管理**

 - ・シフト作成の簡略化
 - ・従業員との共有

デジタル技術



地域の宿泊オンハンドデータ

2023年予測人泊数	
6月10日（土）	15,239
6月11日（日）	18,934
6月12日（月）	8,345
6月13日（火）	7,892
6月14日（水）	9,980
⋮	⋮
⋮	⋮
⋮	⋮

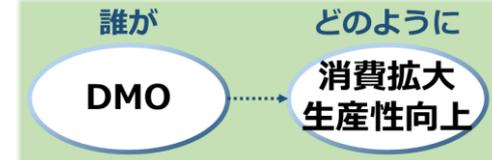
データ



利用客≠宿泊客であったため、宿泊オンハンドデータは施設側の求めるデータとマッチせず。人流の傾向はつかめるものの、仕入れの調整に役立つデータとは言えなかった。

活用事例

指定管理施設の効率化



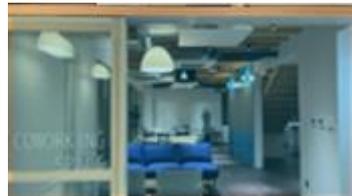
妙高市では、DMO（妙高ツーリズムマネジメント）の指定管理施設にABTをフル装着、業務効率性や生産性向上につながった。

妙高高原観光案内所



『Airレジ』
『Airシフト』

妙高市テレワーク研修交流施設 (MYOKOBASECAMP)



『Airペイ』
『Airシフト』
『Airレジオーダー』
『Airリザーブ』

高谷池ヒュッテ

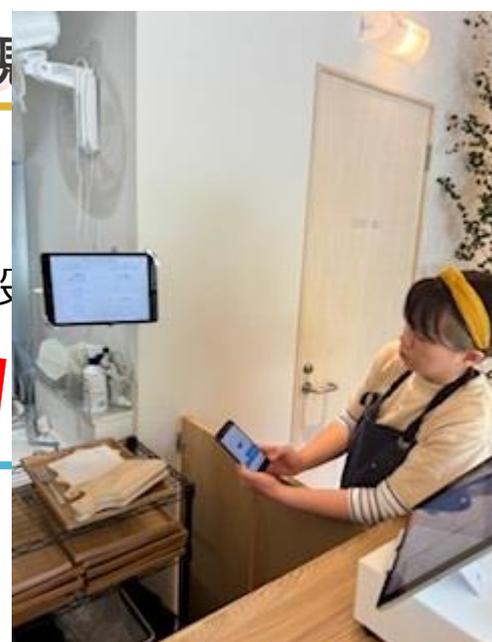


『Airペイ』
『Airレジ』
『Airシフト』

DMOや行政管理の指定管理施設に横展開されるロールモデルに！

の効率化

（リズムマネジメント）の指定管理施設
率性や生産性向上につながった。



妙高市テレワーク研修交流施設 (MYOKOBASECAMP)

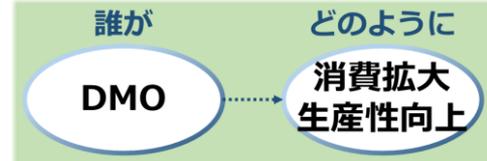


- 『Airペイ』
- 『Airシフト』
- 『Airレジオーダー』
- 『Airリザーブ』

の指定管理施設に横展開されるロー

活用事例

リフトのICゲート化



Mt.MYOKOスノーエリアとして、一体的にICゲートシステムの導入と来訪者アンケートシステムの構築を推進。利便性向上とマーケティングデータの取得、索道事業者の運営効率化などを図る。

Mt.MYOKO共通ゲートシステムの導入事業



【参画事業者】

- 赤倉エリア 赤倉温泉スキー場
赤倉観光リゾートスキー場
- 池の平エリア 池の平温泉アルペンブリックスキー場
- 杉野沢エリア 妙高杉ノ原スキー場
- データセンター 妙高ツーリズムマネジメント

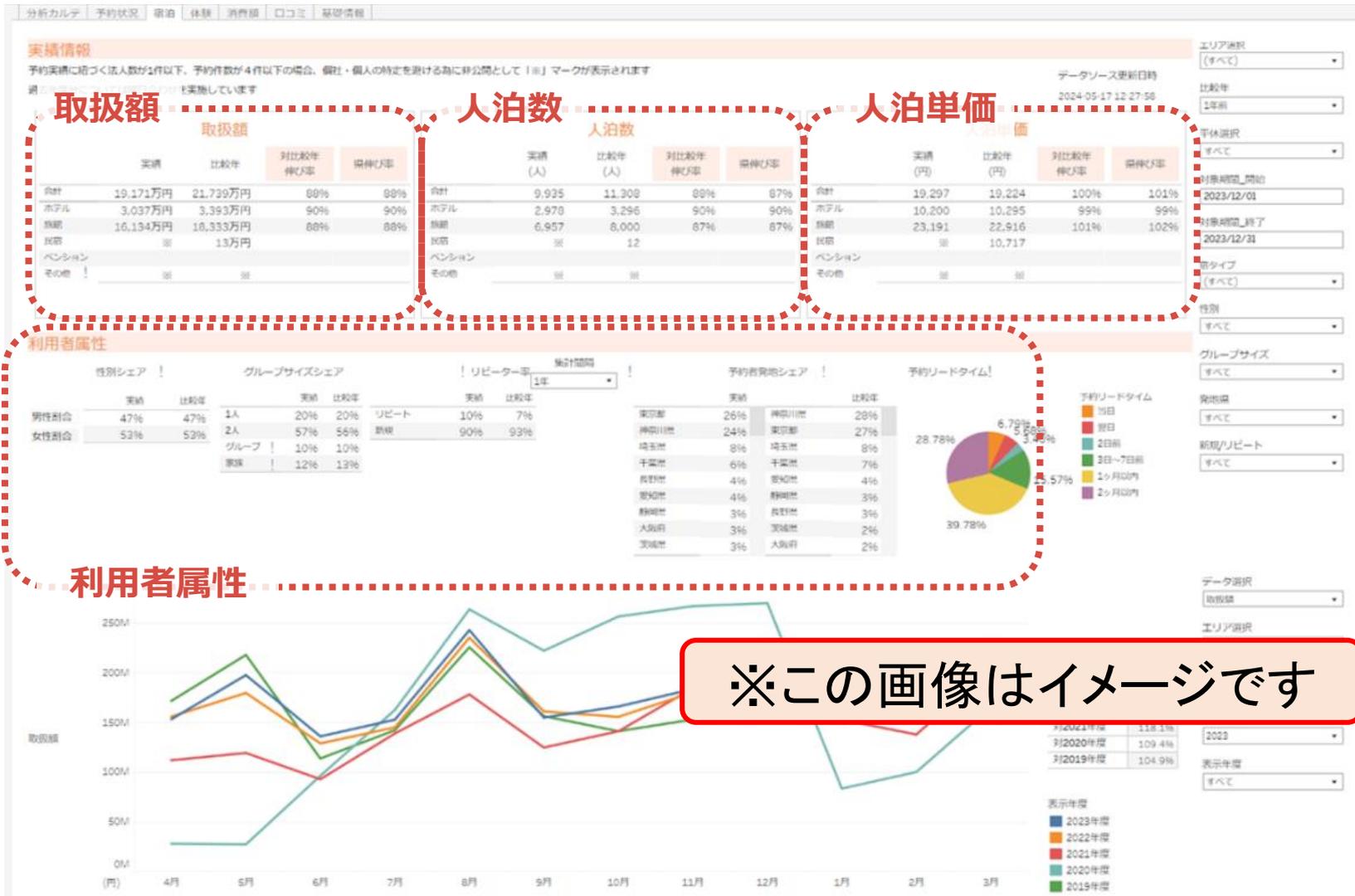
【Mt.MYOKOスノーエリア図】

【稼働開始日】

2023年12月15日から稼働

域内観光事業者の業務効率化を図るとともに、来訪者の利便性も向上！

じゃらんエリアダッシュボード サンプル



※この画像はイメージです

【ダッシュボード活用案】



年間を通じて、閑散期と繁忙期を明確化し、
閑散期対策を策定する

Go To トラベルキャンペーンや全国旅行支援の後、
宿泊・遊び体験クーポンを実施する際の参考にする



地域に有する観光スポットの口コミ分析から、
来訪者満足状況を把握する

観光施策を実施した後、どのくらいの**地域消費**が
獲得できたか？を**モニタリング**する



【ダッシュボード活用案】



地域内の着地型コンテンツの事業者数や、
経済効果を把握して、**コンテンツ造成の戦略化**につなげる

有事の際（新型コロナウイルス感染症や風水害など）に
宿泊人泊数や、観光施設や商店（飲食店や土産物店）の
売り上げ統計を掌握し、迅速な施策につなげる



宿泊オンハンド予約（先々の予約数）から
需要予測を推計し、事業者の生産性を高める

KGIは、**総地域消費額の増加**。

そのためには、**観光地経営のベースとなる観光DX**であることが重要！

【観光DXの活用に向けた着目点】

【誰が】 活用する主体者が誰であるか

【どのように】 活用する内容はどんなものであるか

これまで

個別店舗や施設 = 独自の
努力や工夫により
経営の収益拡大などが見込まれた

観光DXによって！

地域のデータを
利活用することで、
行政・DMO・事業者が変革を促進

観光振興セミナー 2024

オープン・ラボ Online

～観光の新たなカチ・カタチ～

ご視聴いただきありがとうございました

本講演内容に関するお問い合わせは
研究員 木島 達也に
お尋ねください

株式会社 リクルート
じゃらんリサーチセンター
jalan_rc@r.recruit.co.jp



▲本講演資料はこちらのQR
コードからDLいただけます

【ご注意：本資料の転載・複製での利用について】

- 本資料は、株式会社リクルート（じゃらんリサーチセンター）の著作物であり、著作権法に基づき保護されています。
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要です。

事前に当社までご連絡ください。使用用途によって転載・複製をご遠慮頂く場合もございます、予めご了承ください。

※問い合わせ先

- [メディア・報道機関の皆様]株式会社リクルート 広報担当 <https://www.recruit.co.jp/support/form/>
- [その他企業・自治体・一般の皆様]じゃらんリサーチセンター事務局 E-mail: jalan_rc@r.recruit.co.jp
- 本資料は当社が信頼できると判断した各種データに基づき作成されておりますが、その正確性、確実性を保証するものではありません。本資料を利用する場合にはお客様の判断で利用してください。また、資料に記載された内容は予告なしに変更されることもあります。