

令和 3 年度事業計画

〈基本方針〉

2020 年度は東京オリンピック、パラリンピックが開催され、世界に向けたプロモーションが行われ、新たなインバウンド需要を喚起するはずでした。しかし新型コロナウイルス感染症の世界的な急拡大に伴い、世界の経済活動、交通がストップし、日本においても緊急事態宣言が発令され、国内外の観光需要が大きく落ち込みました。

新型コロナウイルス感染症の影響により 2020 年 3 月より観光自粛の動きが強まり、当機構のマネジメントエリアの十和田市においても、同年 4 月、5 月の延べ宿泊者数は前年同月比 8 割減となりました。特に、4 月、5 月の十和田湖畔、奥入瀬エリアの宿泊者は対前年比 1 ケタ台と宿泊客が消滅したともいえる厳しい状況でした。その中で、10 月からの Go To トラベルキャンペーン、青森県の宿泊キャンペーンなどの効果で前年並みに持ち直したものの、12 月以降再び落ち込んでいる状況を迎えています。

2021 年度は、さらに新型コロナウイルス感染症が拡大しており、オリンピック、パラリンピックや東北デスティネーションキャンペーン(東北 DC)などの開催効果がどこまで波及するか、読めない状況にあります。しかしながら、ワクチンの接種が開始され、コロナ収束に向けた動きが加速すると思われることから当機構においてもコロナ後に向けて、

- ①観光の平準化
- ②サステナブルな観光地づくり
- ③上質な観光サービスの提供

をビジョンとし、外部専門家、多様な関係者、会員との連携を深め、アートと自然を核に持続できる上質な観光地域づくりをテーマに、国内外の市場の回復期を見据えた取り組みを強化してまいります。

特に、新型コロナウイルス感染症によって、団体旅行から個人旅行への動きが一層強まり、働き方が見直されるきっかけとなり、アウトドアや健康・ウェルネス・持続可能性・文化などへの関心が高まっています。自然環境に恵まれ、体験コンテンツが豊富な当エリアは、ワーケーションの地としてポテンシャルが高く、ワーケーション等新しい旅のスタイル、教育旅行等のテーマ別滞在型コンテンツ造成、ガイド育成など観光資源を活用したコンテンツ開発、商品化、流通、販売に取り組みます。

また、インバウンドの回復に備え、持続可能な観光への取り組み、オーバーツーリズム対策、環境省による国立公園満喫プロジェクトとも連動した歴史的資源の活用、空き家廃屋等の観光インフラの整備、自然環境保全に向けて各種交付金の活用を目指して取り組みます。

そのうえで、GOTO トラベルや青森県民割などの支援を契機に、居住地域の近くを旅行し、身近な観光魅力を再発見するマイクロツーリズムが拡大しました。事業者が生き延びるため、こうした流れをさらに呼び込む取り組みが当面重要であり、熱気球、スカイランタン、e-bike、光のコンテンツ等の新たな体験や、コロナ時代の春夏秋冬まつり、冬季イベントの開催、宿泊とのタイアップ、二次交通も加えた着地型旅行商品の造成に取り組みます。

また、観光拠点となる十和田観光物産センター、十和田湖観光交流センターぷらっと、奥入瀬溪流館ネイチャーガイドカウンターについては、指定管理事業者として、快適な旅行環境の提供に寄与するため、旅行業機能を生かしたワンストップサービスの実現、施設機能強化、効率的運営を進めてまいります。

1. 戦略的観光地域づくり推進事業

(1) マーケティング事業

十和田市への誘客や消費拡大を進めるべく、変化の著しい旅行者の消費実態を的確に把握するために、国、県等の観光統計・宿泊統計に加え、当市の観光統計・宿泊統計を整備し、マーケティングに基づく観光地域づくりを推進する。

① 来訪者ヒアリング調査

来訪者を対象に WEB アンケートを実施し、四半期ごとにデータ分析をし、DMO 必須 KPI 評価及びステークホルダーとの連携に活用する。

② データ測定分析 (Beacon 測定)

Beacon (スマートフォン位置情報) ICT を活用し、マーケティング情報を収集する。来訪者の属性を把握することで観光地やイベントの効果を測定する。

③ デジタルマーケティング・リサーチ

デジタルプロモーション分析の効果を測定する。データをもとにセールスやマーケティングを行い、コンテンツのブラッシュアップを図り、今後の戦略的な施策展開につなげる。

(2) 販路拡大・エージェントセールス事業

関係団体と連携し、十和田ブランドを軸に市場別旅行ニーズに応じて、きめ細やかなプロモーションを実施する。自社 WEB サイトで旅行商品等の販売を行う。

① 国内商談会、旅行博等での PR

認知度向上や観光客誘致の販促イベント等に参加する。

② 旅行エージェント・メディアセールス

国内旅行会社への営業活動を行う。

③ エージェント用広告宣伝 新規

旅行エージェントが作成するパンフレット等へ、当機構が造成した旅行商品を掲載し、販売に告げる。

④ 教育旅行誘致

SDGs を学ぶプログラムなどを開発し、教育関係者、教育旅行担当のエージェントを招聘しファムトリップを実施する。

⑤ 東北 DC 対応 新規

令和 3 年 9 月まで実施される「東北ディスティネーションキャンペーン」への対応を図る。

(3) 宣伝・情報発信事業

デジタルマーケティングを推進し情報発信を強化する。また、会員サイトを活用して新型コロナウイルス支援対策等の情報を速やかに提供する。

① 観光パンフレットの作成

旅マエ・旅ナカ情報として活用されるパンフレットを作成し、県内外の観光案内所や市内観光・宿泊施設で配布する。

- ② ウェブサイト運営
自社サイトの運営、CRM 機能の拡充を図り、観光コンテンツや品質の良い記事等、内容の充実を図る。
- ③ WEB／SNS 広告
PR タイムス（プレスリリース）の年間契約、Google リスティング広告、SNS 広告を活用する。
- ④ SNS フォトコンテスト
フォロワーを増やすため、Instagram 限定で 2 回フォトコンテストを開催し、市街地エリアの素材を収集する。
- ⑤ オンラインストアの運営
オンラインストア、Google サービス、DNS（旅行商品予約販売）の充実を図る。
- ⑥ 宣材写真撮影（素材撮影・ドローン・編集）
春夏秋冬の十和田の写真撮影を行い、過ごし方がイメージできる宣材の充実を図る。更に、ドローン地元組織との連携を進める。
- ⑦ カレンダー、ポスター制作
十和田市を PR するためのカレンダー、ポスターを制作する。
- ⑧ 特集記事の充実事業 新規
自社サイトの特集記事のコーナーへ、月 1 回特集記事、コラム掲載の他、コンテンツの PR 動画を制作する。
- ⑨ 十和田湖四季写真コンテスト
国立公園十和田湖エリアを対象とした写真コンテストを実施する。
- ⑩ 観光 PR グッズ企画・造成
商談会や旅行博で提供する販促グッズの製作を行う。

（４）観光開発事業

地域事業者と座談会を行い、新たな顧客の開拓や従来型の旅行客の滞在時間の拡大に向け、新しい生活スタイルとしてのワーケーション、夜間・早朝コンテンツの開発、環境整備、販売を行う。

- ① 座談会等による観光メニュー開発・ブラッシュアップ
会員事業者や地元の人たちとの意見交換を通じて、観光メニュー開発につなげる。
- ② 旅行コンテンツの造成
ポストコロナ時代における魅力的な滞在コンテンツの企画・造成を行う。
 - i) ブライダルコンテンツ造成〈交付金申請中〉
 - ii) アクティビティコンテンツ（熱気球）造成〈交付金申請中〉・・54p 参照
- ③ 拠点上質化
外部専門人材を招き、長期滞在、リピーターを獲得するための国立公園エリアにおけるイベント、サービスの創出及び観光拠点の上質化事業に取り組む。

(5) 受入体制整備

上質な滞在の実現に向け、ネイチャーガイドの育成や手荷物配送サービスの定着化、ワーケーションの推進等、観光客の受入体制の充実を図ると同時に、地域事業者の意見や要望を吸い上げ今後の取組みに活かす。

① 国立公園ワーケーションの推進

令和2年度に引き続き、ワーケーション環境整備に取り組むと同時に、モニターツアーを実施する。

- i) ガストロノミーウォークの開催〈交付金採択決定〉
- ii) エコロードモビリティ (E-Bike) 事業〈交付金採択決定〉

② ガイド育成

ガイド受講生向けにより専門的（地学・植物学）な講師を招聘し、ガイド研修を実施する。

③ 会員向け研修旅行 新規

観光関係者を筆頭に地元の魅力を体感し、発見する当機構会員向けのバスツアーを企画・実施する。

④ 各部会及びセミナー等の開催

飲食・宿泊・交通・体験・物産の各部会の定期開催を通じて、課題発見と解決に向けた方向性を見出す。地域の営業力、対応力の向上を図るため外部専門人材によるセミナーを実施する。

⑤ 各種リサーチの実施 新規

十和田湖畔の廃屋について調査を実施する。

⑥ 手ぶら観光の推進

令和2年度に実証実験を行った手荷物配送サービスの定着化を図る。

⑦ 奥入瀬溪流館ガイドカウンター 新規・・54p 参照

(6) インバウンド対策事業

新型コロナウイルス感染症終息後のインバウンド誘致に向け、情報発信を強化する。

① 海外商談会、展示会等での PR

認知度向上や観光客誘致の販促イベント等に参加する。

2. 特定業務実施事業

冬季の観光振興に貢献し得るナイトタイムコンテンツとして、奥入瀬を舞台に展開する「氷瀑ナイトツアー」の定着を推進する

① 冬季観光充実関係業務

3. まつり事業管理運営事業

新型コロナウイルス感染症対策をとりながら祭りやイベントを開催し、観光客の底上げを行うべく、企画・運営を行う。

- ① 十和田市春まつり、十和田市夏まつり第 64 回花火大会、十和田市秋まつり
*十和田市、十和田商工会議所とともに主催する。
- ② 十和田湖湖水まつり
- ③ 十和田湖ウォーク（中止）
- ④ 奥入瀬溪流エコロードフェスタ
- ⑤ 十和田湖光の冬物語

4. むつ小川原助成金事業

新型コロナウイルス感染症対策をとりながら、地域の活性化や産業の育成・振興のため助成金を活用し滞在時間延長、消費拡大に取り組む。

- ① アートのある地域づくり事業
十和田市現代美術館を起点とし、中心市街地への人の流れを創出するため「街なかアートマルシェ」を定期開催し、滞在時間の延長や消費拡大を図る。
その他、奥入瀬温泉スキー場の芝桜もアートと捉え、開花時期に「芝桜アートマルシェ」と称し、開催する。
- ② 第 5 6 回十和田湖湖水まつり スカイランタン事業
ウィズコロナ時代の復興のシンボルとなる十和田湖の自然の美しさや十和田信仰などの文化的歴史的背景を活かした集客力のあるイベントにブラッシュアップする。

5. 物産関係事業

観光を軸とした幅広い周辺産業との連携による、着地型商品の造成など地域産業の好循環の取り組みを目指す。

- ① イオンスーパーセンター十和田店における地場産品出展業務
帳合業務を通じ、地場産品の販売拡充を行う。八戸に向かうルート上にあることや、訪日観光客に人気のあるイオンの立ち寄り場所であることも意識する。
- ② 物産品の普及宣伝、推奨品の指定
物産展の開催や、イベントへの出展により、来場者に十和田市の物産を広く P R し、販売を行う。また、推奨品を審査・指定し、観光客へ十和田市ならではの土産の購入を促す。
- ③ テイクアウト in とわだの保守管理
コロナ禍において新しい生活スタイルが求められる中、当機構会員の飲食店が実施しているテイクアウト商品及び店舗情報を発信する。
- ④ EC サイトを活用した地場産品の売上拡大
産地直送通販サイト「OWL」を活用し、会員事業所の食及び加工品の売上拡大に繋がるサポートをする。

6. 観光関連施設指定管理運営業務事業

観光客のニーズに的確に応え、観光案内のワンストップサービスを果たすとともに、常に“おもてなし”の心で対応し。高い満足度を提供し得る施設運営を目指す。

- ① 十和田市観光物産交流施設指定管理業務
- ② 十和田湖観光交流センターぷらっと指定管理業務

7. 人材育成

地域の情報発信や観光産業の生産性向上を目指し、デジタルマーケティング技術の向上や観光産業の発展を推し進めるべく、機構内スタッフを育成する。

- ① 地域の観光産業の発展を推し進める人材の育成。
- ② 地域の観光振興策を構想し、実践できる機構内の機構人材の育成

8. 交流事業

- ① 交流事業の推進
岩手県花巻市、埼玉県鶴ヶ島市との交流・連携
- ② 関係団体との相互交流
北里大学生との交流・連携

9. その他の事業

- ① 広域連携 DMO・東北観光推進機構、地域連携 DMO・青森県観光連盟、県内 DMO、北東北 DMO ネットワーク等と連携を図り、広域周遊・長期滞在を促進する。
- ② 青森県物産振興協会へ参画し、物産振興を図る。
- ③ 市内関係団体、協議会へ参画し、地域活性化や課題解決等を図る。
- ④ セーフコミュニティとわだ余暇部会への参画。

10. 収益事業

- ① バナナジュース販売
- ② 十和田湖光の冬物語チケット販売
- ③ スカイランタン販売・・・55p 参照
- ④ レンタル E-Bike 事業・・・55p 参照
- ⑤ アート・ウェディング事業・・・56p 参照