

# データ利活用型沖縄観光振興モデル構築に向けて

## 1. 「データ利活用型沖縄観光振興モデル」の実現に向けた考え方

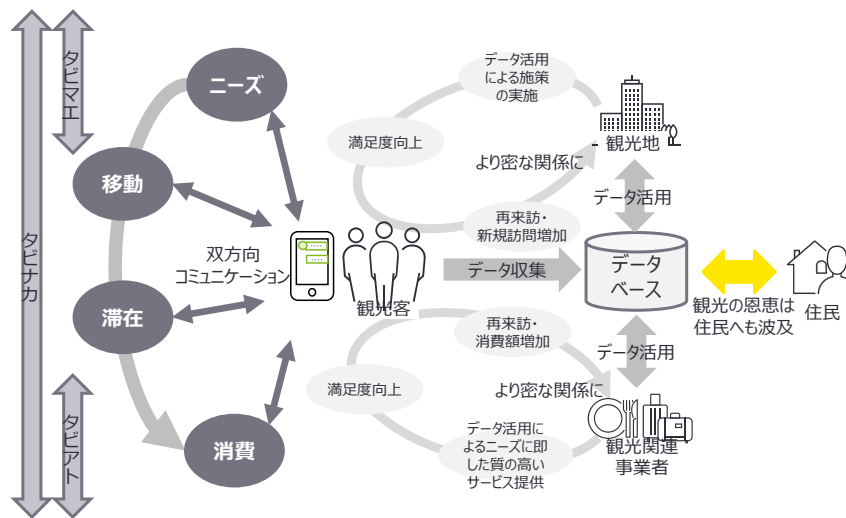
沖縄県に訪れる観光客のタビマエ、タビナカ、タビアトの各フェーズのニーズや行動を継続的に把握し、変化する観光客の嗜好をタイムリーに捉え、観光政策、質の高い観光サービスの提供を促すデータ活用のエコシステムを構築します。

データ利活用により、観光地または観光関連事業者と観光客との関係性をこれまでの疎の関係から密の関係を構築し、デジタル技術を活用した双方向のコミュニケーションにより満足度を高め、観光客に選択される観光地「沖縄」を目指します。

また、これまで観光による成長を推進する中、観光客と住民の関係が希薄化し、その一部はオーバーツーリズムとして歪みを生じていたことから、データ利活用型の観光振興を進めるに当たり、持続可能な観光を意識した取組を推進し、沖縄県内、全てのプレーヤーにとって便益のある成長を進めていきます。

データ利活用型沖縄観光振興は、改めて観光により地域インフラの維持が支えられているという側面も含め、行政、企業、住民すべてのステークホルダに恩恵をもたらす壮大なビジネスであることを実感できる社会を築いていきます。

### データ利活用型観光振興に向けた考え方



双方向コミュニケーションを通じて観光客のニーズ・行動を継続的に捉え、変化する観光客の嗜好に迅速に対応可能なデータ活用のエコシステムを構築し、訪問客数、訪問頻度、消費額の増加を促進

## 2. 実現に向けた3本柱

こうした世界を実現するために、委員会では①データのワンストップ化、②サービスのワンストップ化、③データ利活用を通じた持続可能な観光の実現の3つの柱を設定しました。

### ① データのワンストップ化

データ利活用に向けては、まず、沖縄県内に存在するデータの所在を明らかにし、活用できる状

態にすることが急務です。データの整備に当たっては、観光情報や観光施設、二次交通の時刻表をはじめとした、変更しない限り固定化された情報(静的データ)と日々のトランザクションにより生じる情報(動的データ)を考慮して進めていきます。

静的データや既に公表されている動的データについては、その存在を認識することが困難なケースも多く、利活用が進まないことから、まずは行政が公表しているデータを整備し、沖縄の観光統計を把握するためのワンストップなポータルサイトを構築し、データを公開している各サイトへの誘導を図っていくことが望まれます。

特に、動的データについては、官民ともに情報を共有し、利活用できる状態にすべく、整備を進めていかなければなりません。また、継続的にデータを蓄積していくためには、持続可能な仕組みでなければならず、データ取得に多くのコストを必要とすることなく、限りなくコストフリーでデータを取得すべく、データ取得の仕組みを検討していくことが重要との認識です。

データ整備に当たっては、観光客のカスタマージャーニーを想定し、以下の考え方を前提に、観光客の動線を可視化するほか、可能な限り粒度を細かく整備し、沖縄観光に関する将来予測モデルの精緻化も可能とするデータ粒度での整備を実現していきます。

## ② サービスのワンストップ化

沖縄県内の観光情報については、「Be.Okinawa」、「沖縄文化・観光ポータルサイト」、「おきなわ物語」をはじめ、各地域のDMO、観光協会等の情報サイトで提供されているものの、多くのサイトに情報が分散しているとともに、移動をはじめとした各種サービスについても、必ずしも一元的に情報発信されているわけではなく、観光客にとってわかりづらい状況となっています。

主要な観光客向けサービスについて、ワンストップで把握できる仕組みの構築を目指し、観光客の利便性向上に向けて、サービスの認知を向上させるとともに、利用を促進していきます。また、チャット機能等を通じた観光客との双方向のコミュニケーションにより、情報を発信すると同時に観光客の嗜好や行動に関するデータ収集を可能とします。

さらに、第一の柱及び上記により収集された観光データについても、可能な限り、一元的に管理・アップデートする仕組みを構築(マスターデータとして管理)し、そのデータを民間企業も利用可能な状態とすることで、提供される情報の鮮度を保ち、均一な情報提供を可能とすることを目指していきます。

加えて、情報発信やサービス提供に当たっては、各種サービスを通じて取得・蓄積される観光客の属性等の分析結果を踏まえ、ターゲットに適したチャネルを通じて、最適なアプローチを実現し、観光客へリーチしていくことを目指します。

## ③ データ利活用を通じた持続可能な観光の実現

整備されたデータの活用を通じて、あらゆるステークホルダにとって恩恵のある仕組みを構築し、持続可能な観光の実現につなげていきます。

### ア 観光地経営の観点

観光地経営の観点からは、観光客のニーズや嗜好、行動、消費の実態が徐々に明らかになるにつれ、データに基づく施策の検討を促進していきます。現状、観光に関する統計は整備状況に

ばらつきがあり、また、取得できている項目が限定的となっています。こうした状況下でマーケティングをはじめとした観光地経営を進めていくことは、非効率、かつリソースの無駄遣いにつながってしまいます。必要な情報を吟味し、どのようなデータが必要か、各地域でも議論を深め、観光客誘致、消費拡大に向けたデータ活用の方向性を随時アップデートし、経営の高度化を図っていきます。

#### イ 観光関連事業者の経営の観点

地域の状況が可視化されることにより、自社の地域内でのポジションを把握することが可能となります。例えば、地域内での特定の外国人への販売割合を自社と地域で比較すると、平均よりも低い状況にあれば、商品・サービスを分析し、ビジネスを改善することで、当該外国人市場の開拓に繋がり、売上増加につなげることが可能となります。

このように、地域で蓄積されたデータを活用し、自社のポジショニング等を分析し、データに基づく経営合理化につなげていきます。

#### ウ イノベーション創出の観点

新規市場に参入するに当たっては、市場に関するデータが参入可否を判断するに当たり重要な材料です。しかしながら、新規参入が多いスタートアップ等は企業規模も小さく、市場のデータを取得するためにかかるコストは限定的であり、新規参入の障壁となっているケースも少なくありません。

データ利活用型観光振興モデルの構築は、観光地、観光関連事業者にとって利用可能なデータベースであるだけでなく、新規参入する事業者にも利用を促し、イノベーションを促進する基盤としても機能していくことを目指します。

#### エ オーバーツーリズム対策の観点

コロナ禍前においても、観光に対する地域住民の意識は、オーバーツーリズムに代表される軋轢により、決して全ての県民が歓迎していたわけではありません。たとえ観光によって恩恵を受けている県民であっても、渋滞・混雑・マナー違反等による生活環境の悪化は負担であり、自然環境への影響も深刻でありました。

データ利活用型観光振興は、こうした観光と住民との歪を解消する基盤としても有効活用可能です。観光地を訪問する観光客のデータ、導線を可視化し、観光客が集中することなく、分散させ場所や季節の平準化を促す仕組みを整備することで、課題の解消につなげ、観光による経済成長の恩恵を住民に届けていきます。

#### オ 観光危機管理の観点

観光危機管理の観点からは、大雨災害や津波、感染症など、予期せぬ有事の自体に備え、国内外の観光客の移動、滞在等の状況をデータとして定期的に把握しておくことにより、迅速、かつ、円滑な対応が可能となります。

### 3. 実現に向けた資金確保の考え方

データ利活用型観光振興モデルの構築に当たって必要なイニシャルコスト、それに伴うランニングコストについて、どのように賄っていくかが、本モデルを成功に導くカギとなります。

沖縄観光の振興という行政目的に資するとともに、民間もその恩恵を受けることから、官民共同による資金確保の仕組みを検討していくことが重要となります。

行政の予算は単年度を前提に動くこと、財政事情が厳しいことから、実現可能性、実現時期に制約がある（特にランニングコストを行政が負担することは難しい）ものの、本取組の推進にあたっては、行政関係者において民間との連携を進めるための取組の検討を進めていくことが望まれます。

一方で、民間主導で実現可能な仕組みの構築については、早急に検討を重ね、実現に向けて行動を起こしていくことが求められています。継続的な取組を実現するためには、特にランニングコストを民間で負担することや、取組の中で収益を上げて自律的にコストを賄っていく仕組みの構築が必要です。単一の企業で行動を起こすことは、同業他社の排除につながる可能性があることから、可能な限り中立的な立場での仕組みづくりが求められます。

いずれのパターンにせよ、官民が協力して、本仕組みの構築に向けて取り組んでいきます。

#### 4. 今後の進め方（令和4年度以降概ね4～5年程度の取組）

実現に向けての今後の進め方の方針は以下のとおりです。

官民学がそれぞれ取り組んでいるものを有機的に連携していく予定です。

##### 【ステップ1】（概ね1～2年目）

いくつかのモデル地域において、データ活用による観光振興や課題解決のユースケースを創出するための実証的な取組を行います。例えば、観光客の移動状況を可視化することにより、混雑地域から比較的空いている地域への誘導を図り、オーバーツーリズムの解消に貢献する取組等が想定されます。これらの成果を広く共有していくことにより、他の地域等への横展開とともに、本格的なデータ活用型観光振興モデルの構築に向けた機運醸成を図ります。データ整備については、予算措置を伴わなくてもできる取組を順次推進していきます。

##### 【ステップ2】（概ね2～3年目）

コアな観光客をターゲットとしたデータ活用型観光振興モデルの構築を図ります。このため、このような観光客を対象として一元的な観光情報提供と双方向でのコミュニケーションを可能とする仕組みの構築を目指し、そこで得られたデータを観光地経営や観光関連事業者のビジネス創出・改善等に活用していきます。また、その他のサービスを通じて取得する観光客のニーズや移動のデータについても、分析を実施し、ターゲット顧客の選定に活用していきます。

なお、データ整備については、引き続き可能な取組を順次推進していきます。

##### 【ステップ3】（概ね4～5年目）

沖縄観光全般をカバーする包括的なデータ基盤を整備し、様々な分野での利活用を図ります。

令和4年8月19日

沖縄総合事務局 沖縄総合観光施策推進室  
沖縄県

（一財）沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）  
（一財）沖縄ITイノベーション戦略センター（ISCO）