

中小DMOのKPI設定・データ収集の方法に関する研究

—観光統計の活用およびDMOと道の駅の連携の検討—

建設工学専攻 2116008 宮崎 友裕

研究指導教員 森田 哲夫

1. 背景と目的

DMO(Destination Marketing/Management Organization)は、観光地域の関係者の合意形成、データの収集・分析、プロモーションを担う組織である¹⁾。日本では観光庁の「DMO(観光地域づくり法人)」制度があり、登録要件の1つにKPIによるデータの継続的な収集・分析がある。しかし2017年の調査では、市町村を対象とした地域DMOの51件中35でデータ収集の知識を持つ人材が不足しており²⁾、ここから調査の実施とデータの分析・活用が地域DMOの課題と考えられる。

本研究では各DMOのKPIの設定・データ収集方法を改良、既存の観光統計の活用のほか、DMOと「道の駅」の連携により、DMOが負担の少ない形でデータを収集する方法を検討する。

「道の駅」は道路利用者の休憩機能・情報機能・地域連携機能を提供する施設として整備が進み、2022年8月現在全国で1,198箇所存在する³⁾。道の駅が普及した現在、個々の道の駅では特色を打ち出すことや満足度向上、地域内の観光組織との連携が必要と考えられる。

2. 既存研究の整理 (DMOのKPIに関連するもの)

栗原らは国の宿泊旅行統計調査やモバイル空間統計等の誤差・要求精度・回収率の検討から、地域DMOでは国の統計調査やビッグデータを可能な限り活用し、独自調査は最小限に留めるべきと示している⁴⁾。オーストラリアでは、観光統計調査は国が実施、各地域のDMOは結果を活用し戦略を立てるという役割分担がある⁵⁾。以上より、統計の活用等で地域DMOの調査負担を軽減すべきだが、個別事例に基づく研究は少ないと言える。

3. 研究対象地域

本研究では、群馬県下仁田町を例に検討する。下仁田町は人口4,887名(2020年国勢調査)である。モバイル空間統計のデータから、近隣の県や県内からの訪問客が中心である。同町の観光協会は、

2017年に観光庁より同町を対象地域とするDMOとして登録されており、データ収集体制の整備に取り組む。また町内では「道の駅」が他の観光地点を検索回数において大幅に上回っており、町の重要な観光拠点である。

4. 研究の流れ

観光庁による必須KPI(旅行消費額・延べ宿泊者数・来訪者満足度・リピーター率)と観光入込客数の計5項目について、地域DMOが活用可能なデータの入手方法を検討、図1の通り2つに分類した。①観光入込客数・消費額・宿泊者数：対応する内容を観光庁・県による観光統計から入手すると仮定、②満足度・リピーター率：独自のアンケート調査が必要、の2つに分類し、前者については県の観光部局への聞き取り調査を行いデータの収集可能性を検討、後者にはアンケート調査を実施した。

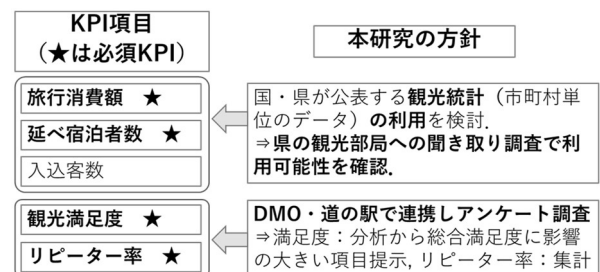


図1 KPI項目別の調査方針

5. 調査の実施

5.1 聞き取り調査

群馬県の観光部局にて聞き取り調査を行い、DMOの必須KPIである旅行消費額や宿泊者数、また日帰り客を含む観光入込客数について、観光庁の「観光入込客統計」や「宿泊旅行統計調査」の活用可能性を調べた。

5.2 アンケート調査

アンケート調査では、来訪者特性、DMOのKPIに対応して町の観光満足度、リピーター率、今後道の駅に求める施策等を収集した。

6. 結果と考察

6.1 聞き取り調査

消費額と入込客数を調べる観光入込客調査は、市町村別の調査、パラメーター調査、の2種からなる。市町村別の調査では集計方法に未統一の部分があり、市町村間の単純比較には注意が必要である。一方パラメーター調査は県による実地調査であり、直近3年間で調査箇所が追加され30か所となっている。今後は多くの市町村で入込客数・消費額のデータを活用可能になると考えられる。

宿泊者数については、県が以前に観光庁から市町村別の宿泊者数等のデータ提供を受けていたことが分かった。ここから、観光庁「宿泊旅行統計調査」の調査結果を自治体が活用することは不可能ではないと考える。ただし、「宿泊旅行統計調査」では小規模の宿泊施設は抽出調査のため小規模施設の多い地域では課題が残る。

6.2 アンケート調査、満足度モデルの作成

調査対象地域への来訪客のニーズの高い項目を特定するため、表1の通りアンケート調査を実施、結果から満足度モデルを作成した。目的変数を下仁田町の観光総合満足度とし、説明変数には年齢等の個人属性や交通やお土産など観光に関連する個別項目の満足度をとし、表2のモデルを得た。回帰モデルの結果から同町の観光満足度へは景色の影響が最も大きく、お土産が続く。なお、アン

表1 アンケート調査の概要

調査対象	15歳以上・下仁田町以外に在住
場所	道の駅しもにた
時期	2021年11月13日・14日9時～15時
回収実績	全体 紙347、オンライン58、計405
調査内容	①個人属性 (1)性別 (2)年齢 (3)居住地域(都道府県・市区町村)、②今回の来訪状況(来訪目的、同伴者、同町への来訪経験、町内/町外での宿泊)、A「道の駅」に来訪するための情報手段、道の駅へのB期待度・C満足度、D道の駅に期待する施策

表2 町の観光満足度モデル

目的変数(ln)町の観光総合満足度, n=347

	説明変数	標準偏回帰係数	P値
属性	年齢 59歳以下	0.0455	0.0019**
項目別満足度	(ln)お土産	0.2088	<0.001**
	(ln)交通の利便性	0.1302	<0.001**
	(ln)景色	0.4623	<0.001**
	(ln)費用	0.0686	<0.001**
	(ln)道の駅の総合満足度	0.1012	0.0091**

修正 R: 0.988, 修正 R2 乗: 0.976

ケートの自由記述欄に「景色」、下仁田町のお土産品として有名な「ネギ」が6件ずつ(頻出度では第5位)あることは本モデルの傍証と言える。

7. まとめ

本研究では地域 DMO のデータ収集のあり方として、図2の通り観光庁と自治体が作成する観光統計の活用や「道の駅」との連携を提案し試行した。必須 KPI の旅行消費額、日帰り客を含む入込客数については、「道の駅」等観光施設での調査、あるいは観光入込客統計も活用可能と言える。宿泊者数は旅館業組合等のデータのほか、観光庁の宿泊旅行統計調査も選択肢となりえる。

観光満足度については、対象地域への来訪者の意見を反映するため個別にアンケート調査を行い、重回帰分析より町の観光満足度に影響の大きい項目を特定した。アンケートの実施・分析には人員等の課題もあるが、「道の駅」や大学と共同で実施することで、調査負担の軽減、「道の駅」への結果の共有から地域の観光に貢献できると考える。

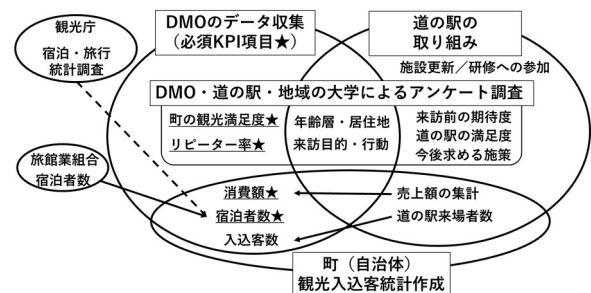


図2 本研究で提案する地域 DMO のデータ収集

参考文献

- 1) 観光庁：“登録観光地域づくり法人「登録 DMO」の形成・確立計画”、https://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000078.html, 2022.8.16 閲覧。
- 2) 日本観光振興協会：“DMO 候補法人の現状と課題に関するアンケート結果について”、<https://www.nihon-kankou.or.jp/home/userfiles/files/autoupload/kekka.pdf>, 2022.6.13 閲覧。
- 3) 国土交通省：“「道の駅」とは”、<https://www.mlit.go.jp/road/Michi-no-Eki/outline.html>, 2022.12.21 閲覧。
- 4) 栗原剛：“宿泊旅行統計調査の利活用環境の改善に向けた提言—DMO の KPI 評価にどのくらい使えるか?”、第130回運輸政策コロキウム資料, 2019年7月30日。
- 5) 観光庁：“国内外の観光地域づくり体制に関する調査業務報告書”、p.113, 2015。