

「地方創生カレッジ in 五島」ワークショップ等の成果のポイント

1. 地域課題・テーマ

- (1) 観光地マーケティングとSNSを活用したコミュニケーション
- (2) 長崎県五島市における観光危機管理

2. 現状と問題点

- (1) データに基づく五島観光の市場セグメントが不十分で、行政・観光推進組織、市内の観光関係事業者が来島観光客の現状を十分に把握できていない。またウェブサイトやSNSを活用した情報発信や市場との双方向コミュニケーションが不十分であり、デジタルメディアを活用した観光マーケティングが有効に実施されていない。
- (2) 観光危機への対応を検討する前提となる五島市における発生しうる観光危機と、それによる観光客・観光事業者への被害、影響規模等具体的な想定が不十分である。危機が発生した場合、現状での対応や迅速かつ確実な危機対応を行うためにどのような備えが必要であるか把握できてなく、十分な準備もできていない。

3. 目指すべき方向性・将来像と実現に向けた具体的施策

- (1) 既存データ分析を行い、五島観光の市場と特性を明らかにする。その後、どのような手法でどのような内容を情報発信するか検討し、効果的にSNSを活用した観光マーケティングを行う。
- (2) ①観光危機に対して、観光関係事業者と行政・観光推進組織それぞれの現状を共有し、今後の役割について検討する。
②観光関係事業者は「簡易版五島市版観光危機管理計画マニュアル」を、行政・観光推進組織は「観光危機管理計画素案」を作成し、次年度以降の取組の道筋を立てる。
- (3) 2月下旬開催予定であった椿サミットの中止決定以降、新型コロナウイルス感染症に関して迅速に対応している。

4. 今回のワークショップやディスカッションを通じて得た気づき（官民連携、人材交流の効果等）

- 複数回の集合研修（グループワーク等）では参加者・グループメンバーが毎回異なるため、普段一緒に事業に取り組むことがない方と交流を深めることができた。五島市では観光担当者と防災担当者が「観光危機管理」について話し合うことは初めてのことで、五島市の今後の観光危機管理について考える第一歩になった。五島市観光協会は今回参加した事業者を含め、関係各所とのより強度なネットワーク構築に向けてのきっかけとなった。事業者は、各々が抱えている課題や問題を共有することで、今後は互いに協力していきたいと認識できた。
- 事前学習を通して得た自分自身の考えは、グループワークを行うことで、他者の見解との比較や相違点・新しい気づき、新しい知見・知識を得ることができた。特に事業者からは、事前学習時では「自社の事業にふさわしいサービスが提供できるまで営業休止」することを想定していた。しかしグループワークで自社だけではなく五島市全体を鑑みた結果、「サービスを提供できる部門だけ営業する」ことも想定するようになった。

「地方創生カレッジ in 五島」 ワークショップ等の成果のポイント

5. 成果スキーム図

【現状】

- ・マーケティング活動/SNSによる情報発信不十分
- ・観光危機の種類、その影響を把握できていない
- ・観光危機への事前の備えがわからない

【対策】

- ・マーケティングの基礎を理解しSNS等の手法を学ぶ
- ・五島の観光危機を明らかにし対策をたてる

官民連携講座開講

課題を克服するために解決策を学ぶ

第1回
11月

[第1回]観光マーケティング

- ・マーケティングの重要性を理解し、基礎と手法を学ぶ
- ・SNSの種類とターゲット別に用いる手法

第2回
11月

第3回
12月

第4回
1月

[第2～4回]観光危機管理

- ・五島市における観光危機の現状を明らかにする
- ・危機が発生した場合の対応と事前準備

計36名参加

講座のテーマと効果

各々の役割を共有、相互理解を促進

来訪者の実態と特性を把握、再認識

分析に必要な
データの
種類

分析
手法

分析に
必要な
項目

SNSの
種類と
活用法

各々の
ター
ゲット

観光危機の現状を把握、共通認識

最も
重要
な危
機

危機
を
想定

危機
への
備え、
対策

危機
の種
類

各々
の
役割

成果・共有できたこと

今あるデータでここまで分析できるとは思わなかった！

効果的・効率的に活用したい

- **五島市における観光の現状を把握**
五島・上五島・小値賀ではリピーター率に差→属性や旅行目的の深堀へ
- **観光危機管理の中で各々の役割が果たす責任に気づき、情報共有の重要性を理解**
 - ・行政の観光危機管理計画策定の重要性
 - ・事業者は各社のBCP策定する第一歩

五島市の現状と課題を再認識
意見交換で各々の役割が明確になった

五島市の観光担当・防災担当が話す良い機会になった

自社で策定・共有し、訓練を行いたい

- **「観光危機管理」を継続的に検討**

2020年4月～ 五島市における取り組み

五島市

- ・既存データを用いて五島市全体の観光の実態と特性の詳細を明らかにする
- ・「観光危機管理計画」素案策定を検討
- ・新型コロナにも2月下旬以降継続して対応

五島市観光協会

- ・既存SNS (Facebook, YouTube) の活用
- ・会員事業者に対して、「観光危機管理」の啓発活動 (セミナー等の開催)

事業者

- ・自社のターゲットを明確にし、SNSや情報発信ツールを用いて効果的に情報発信
- ・各社別のBCPを策定、社内共有