

### <目次>

## 1 組織体制

## 2 業務と役割分担

- ①データ収集・分析、活用
- ②多様な関係者との戦略の共有、実施事業との調整業務
- ③公式HP等による一元的かつ効率的な情報発信
- ④提供するサービスの維持・向上・評価に関する業務
- ⑤市民向けのセミナー開催等による観光まちづくりの啓蒙活動
- ⑥人材の育成支援業務
- ⑦国内誘客業務（効果的・効率的なプロモーション、セールス）
- ⑧海外誘客業務（効果的・効率的なプロモーション、セールス）
- ⑨MICE誘客業務（戦略的なプロモーション、セールス、受け入れ）
- ⑩着地型旅行商品の開発支援と市場への提供支援業務
- ⑪物産の販路拡大支援業務
- ⑫一般管理＋自主事業

## 3 形成・推進スケジュール(案)

## 4 予算(案)

## 5 組織体制(案)

## 長崎市版DMO組織

創り、育む

作り、売る

支える

### マーケティング 企画戦略局

- ① データ収集・分析、活用
- ② 多様な関係者との戦略の共有、実施事業との調整業務
- ③ 公式HP等による一元的かつ効率的な情報発信
- ④ 提供するサービスの維持・向上・評価に関する業務
- ⑤ 市民向けのセミナー開催等による観光まちづくりの啓蒙活動
- ⑥ 人材の育成支援業務

### 誘致推進部

- ⑦ 国内誘客業務(効果的・効率的なプロモーション、セールス)
- ⑧ 海外誘客業務(効果的・効率的なプロモーション、セールス)
- ⑨ MICE誘客業務(戦略的なプロモーション、セールス)
- ⑩ 着地型旅行商品の開発支援と市場への提供支援業務
- ⑪ 物産の販路拡大支援業務

### 総務・財務部

#### ⑫ 一般管理・人員＋自主事業

会計管理、人事制度構築。  
自主事業はペーロン等のイベント運営、販売事業(着地型旅行商品含む)、長崎市等からの受託事業、会員向け事業、

## 2 業務と役割分担

マーケティング企画戦略局

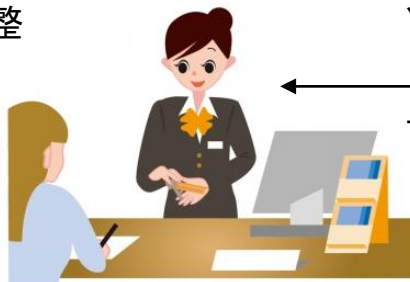
### ① データ収集・分析、活用

DMOでは、戦略的マーケティングの基礎となる顧客のニーズや動向等のデータの収集・分析に取り組みます。また、調査結果をタイムリーに市民・事業者提供し、活用までを長崎大学等と連携して総合的にサポートすることで地域全体のマーケティング力を高めます。

#### 《市民・事業者》

#### データに基づくマーケティングの実践

- ◆ 顧客ニーズに沿った商品開発・サービスの提供
- ◆ 観光客数・需要に応じたサービス提供量の調整
- ◆ 新たなニーズに対応する経営基盤強化(設備投資、人材確保など)



#### 《DMO》

#### データの収集・分析



収集  
↑  
リサーチ



- ・情報収集
- ・分析
- ・見える化
- ・データベース化
- ・戦略立案

分析結果の提供  
↓  
活用のサポート

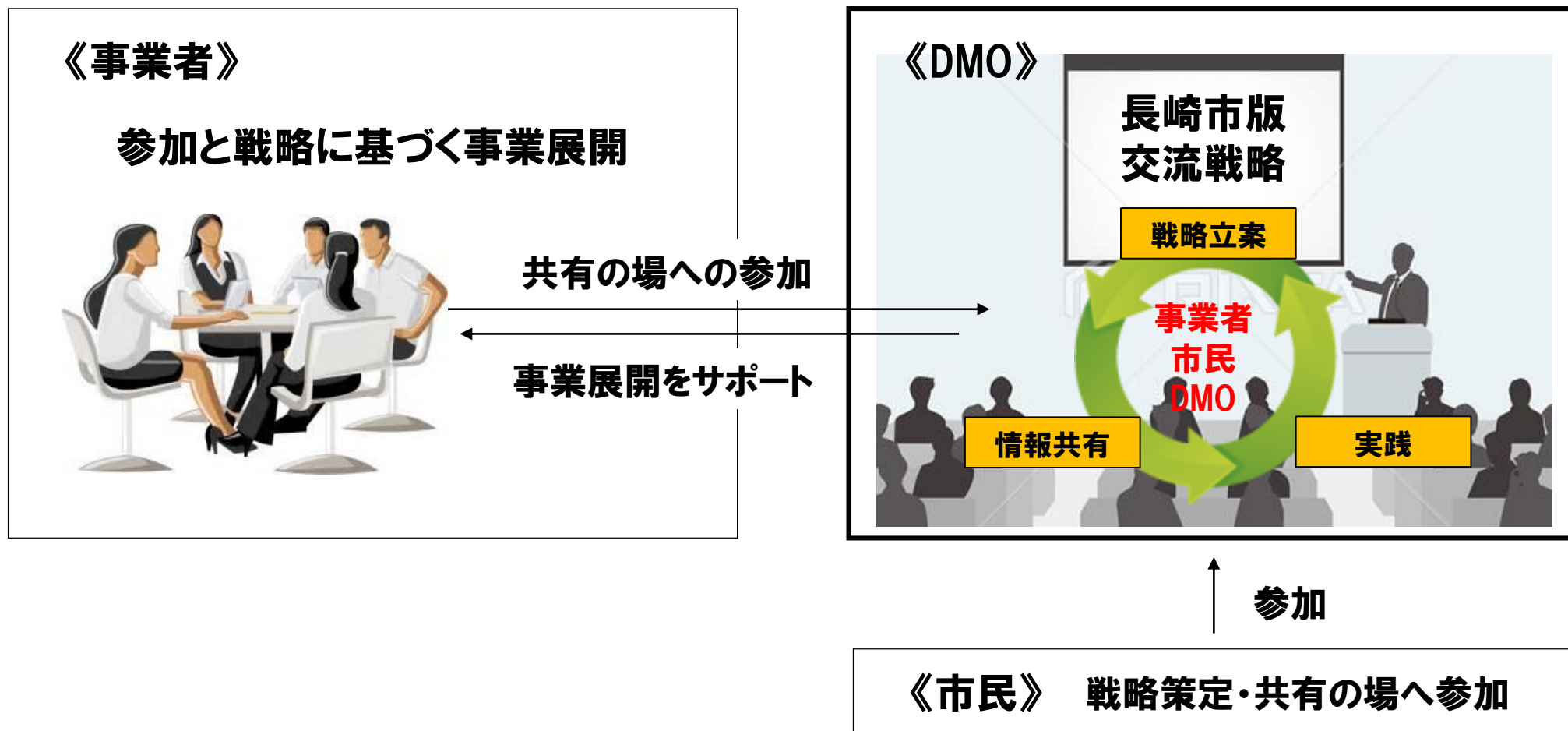
リサーチ依頼

## 2 業務と役割分担

マーケティング企画戦略局

### ②多様な関係者との戦略の共有、実施事業との調整業務

DMOでは、市民・事業者とともに観光まちづくりを進めるため、長崎市が目指すべき姿と交流の産業化に向けた戦略を関係者とともに立案・共有し、その戦略に基づき、地域課題を解決する取り組みを多様な関係者とともに実践していきます。

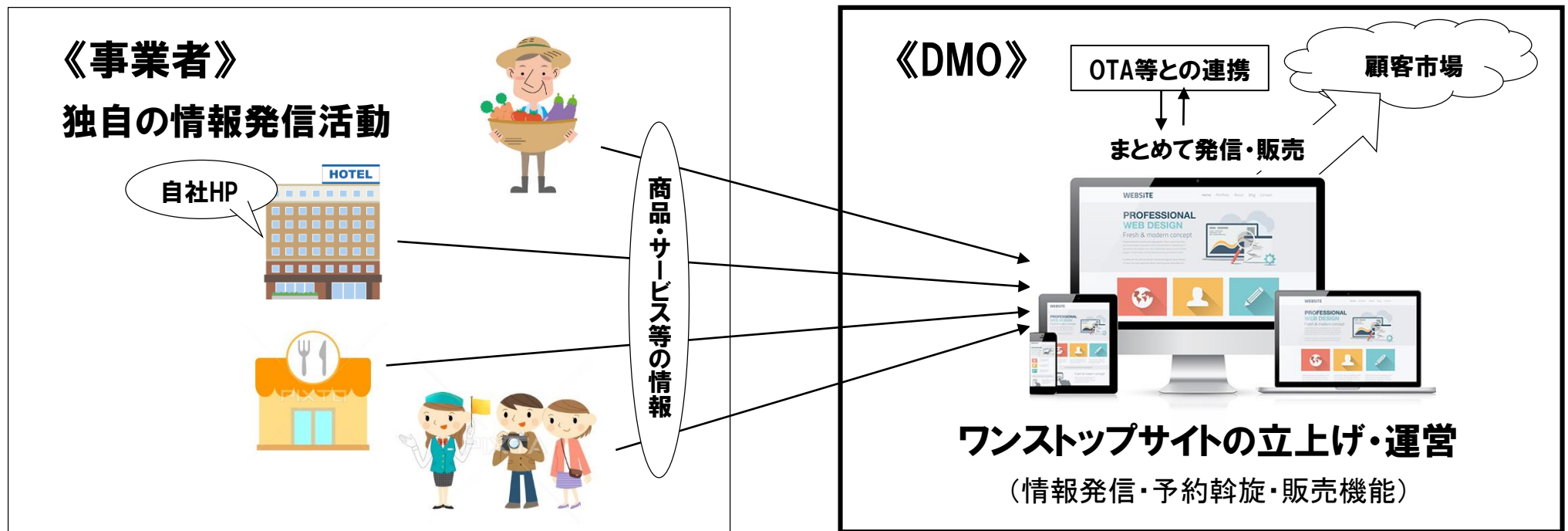


## 2 業務と役割分担

マーケティング企画戦略局

### ③公式HP等による一元的かつ効率的な情報発信

DMOでは、既存の類似サイトを統合したワンストップ型のポータルサイトを構築し、旬な観光情報・サービスを一元的に収集し、国内外に向けた総合的な情報発信を行います。また、同サイトを活用した体験メニューの予約・手配や、土産物の販売支援など、インターネットを効果的に活用した販売プロモーションを行います。

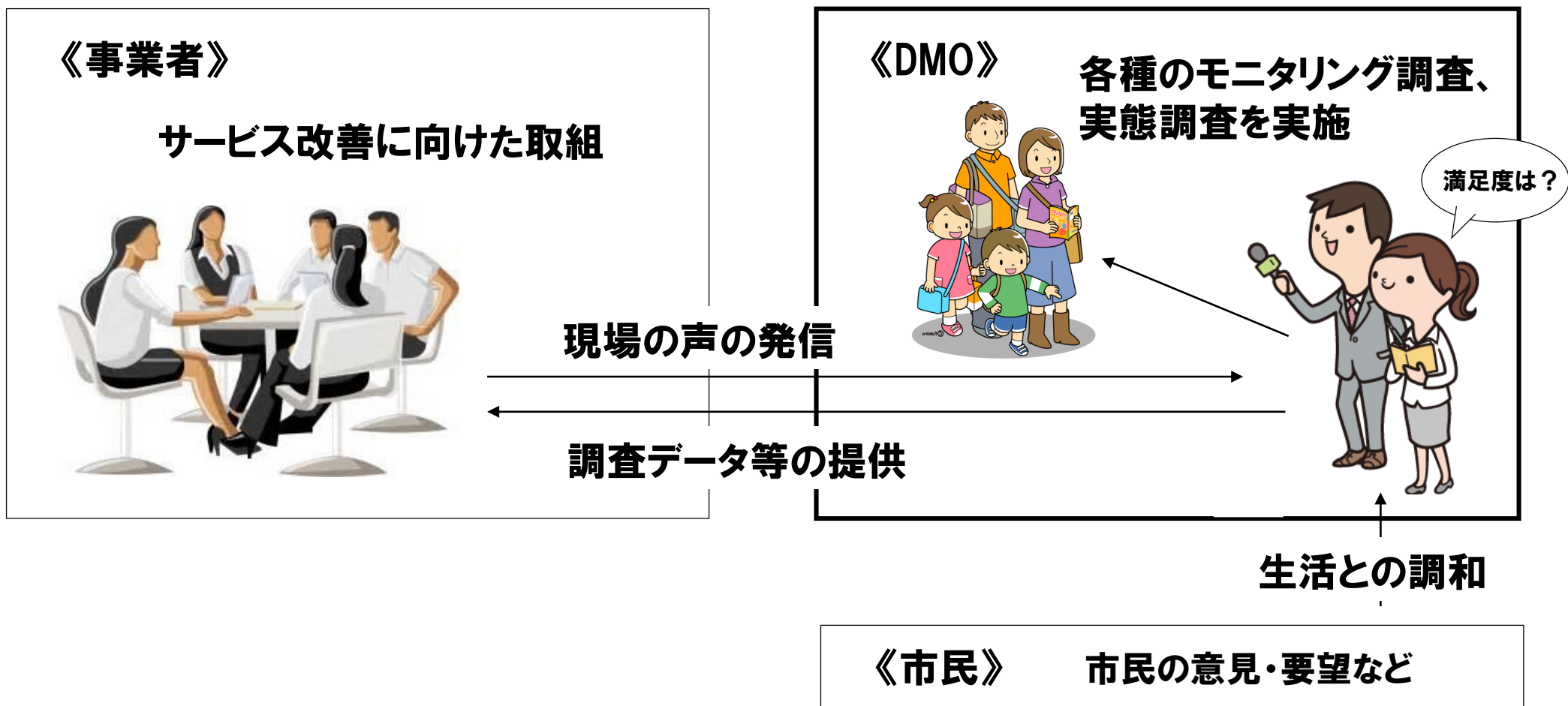


## 2 業務と役割分担

マーケティング企画戦略局

### ④提供するサービスの維持・向上・評価に関する業務

来訪者の旅前・旅中・旅後の場面におけるサービスの満足度などを定量的に測定します。この結果を事業者の皆さんへフィードバックし、継続的な改善を支援するなど、観光地経営のPDCAサイクルをDMO内部に構築します。



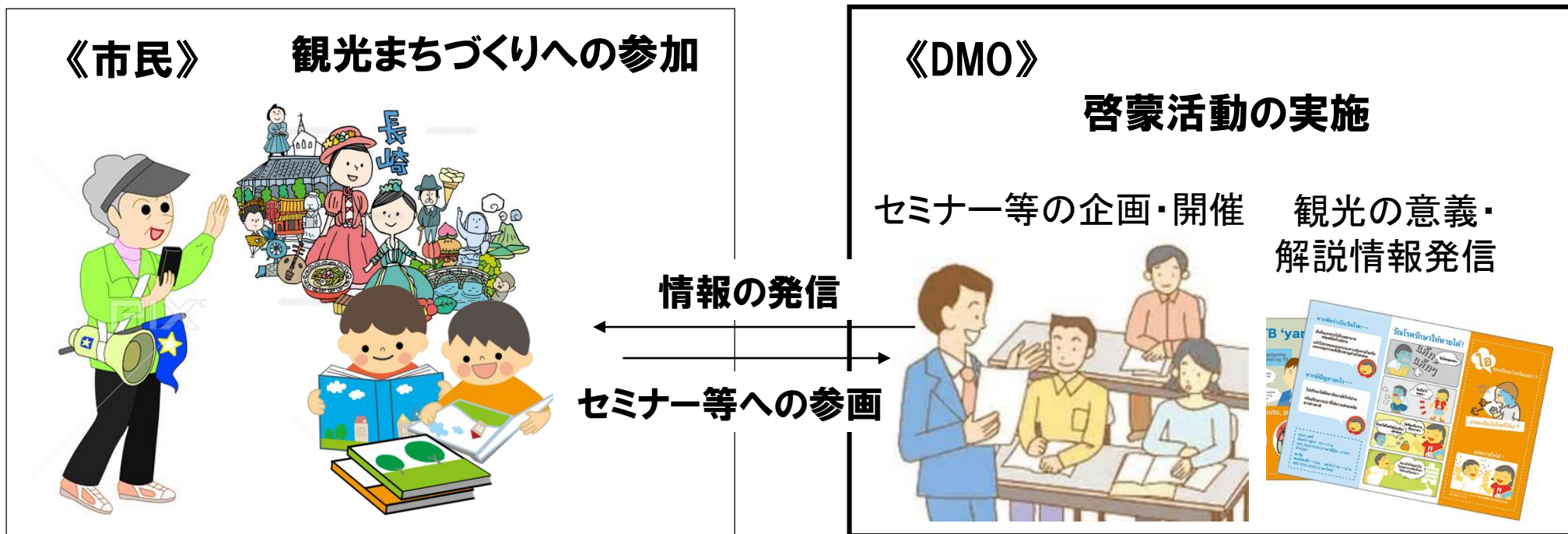


## 2 業務と役割分担

マーケティング企画戦略局

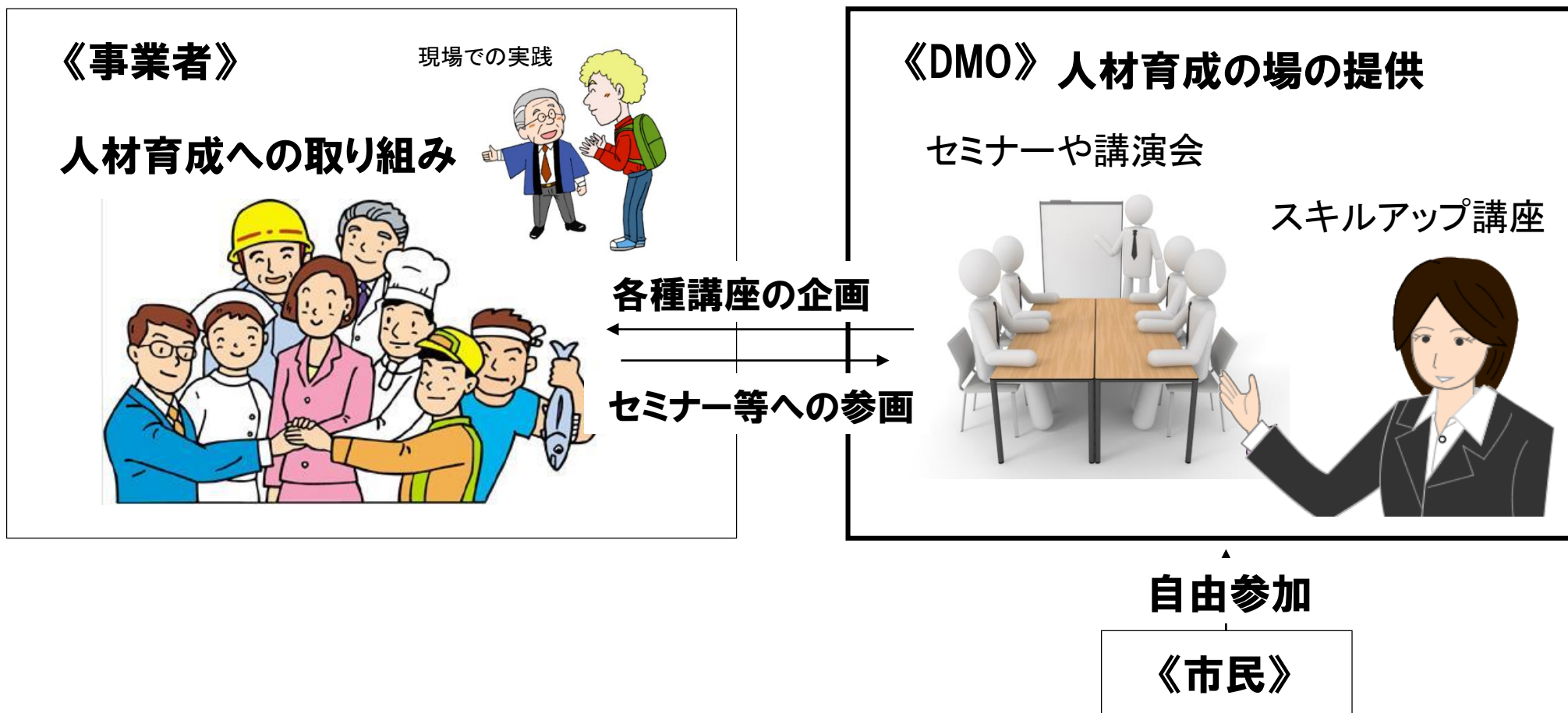
### ⑤ 市民向けのセミナー開催等による観光まちづくりの啓蒙活動

市民の皆さんと“世界中の人が訪れ、交流による新しい事業が創出され、若い人が働き、市民が誇りに思うまち”の実現を目指す中、DMOでは、観光まちづくりのセミナーの開催や、観光の意義などについての出前講座等を活用した情報発信に努めます。



### ⑥人材の育成支援業務

長崎商工会議所、大学等と連携しながら、人材育成プログラムを構築し、事業者向けの接客マナー講座、外国語対応講座、企画・経営マネジメント講座など、観光まちづくり人材のスキルを高めるセミナーや講演会などを積極的に開催します。



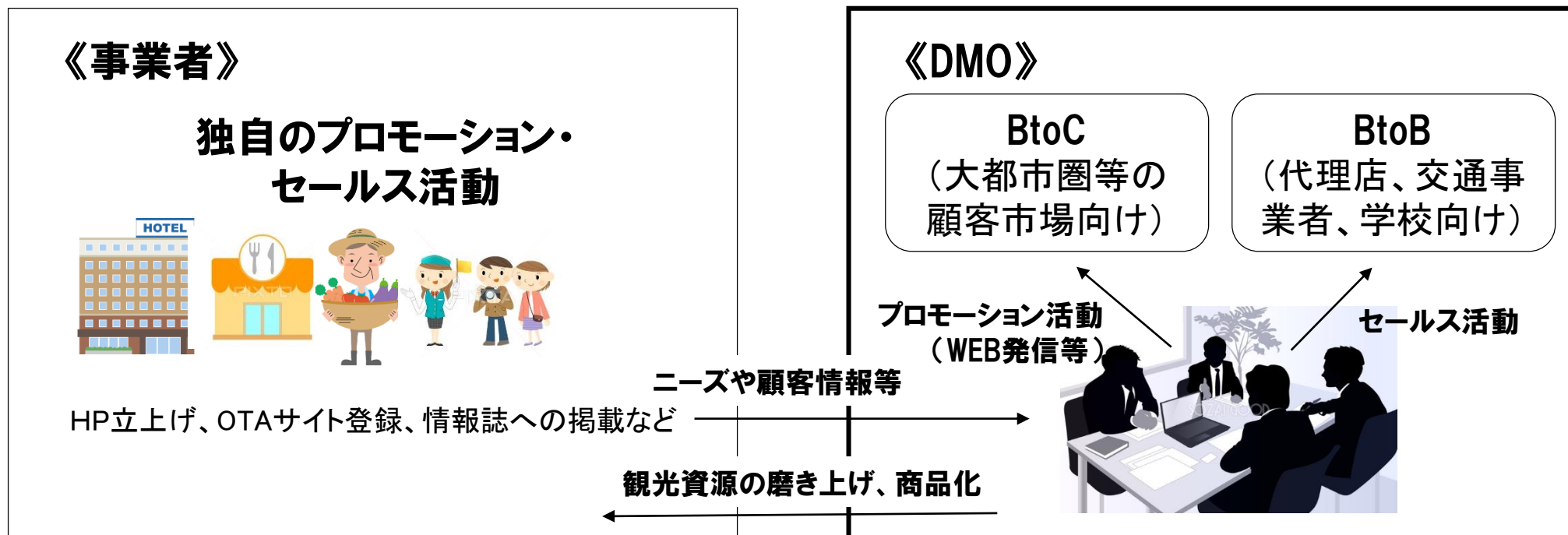


## 2 業務と役割分担

誘致推進部

### ⑦国内誘客業務 (効果的・効率的なプロモーション、セールス)

DMOでは、福岡や大都市圏等の顧客市場(BtoC)に対し、WEBを活用したタイムリーな情報発信や旅行商品の提供・販売など、効果的なプロモーション活動を行います。  
また、旅行代理店や交通事業者、オンラインエージェント、メディア関係者、学校(修学旅行)などに対し、BtoBセールス活動を行います。

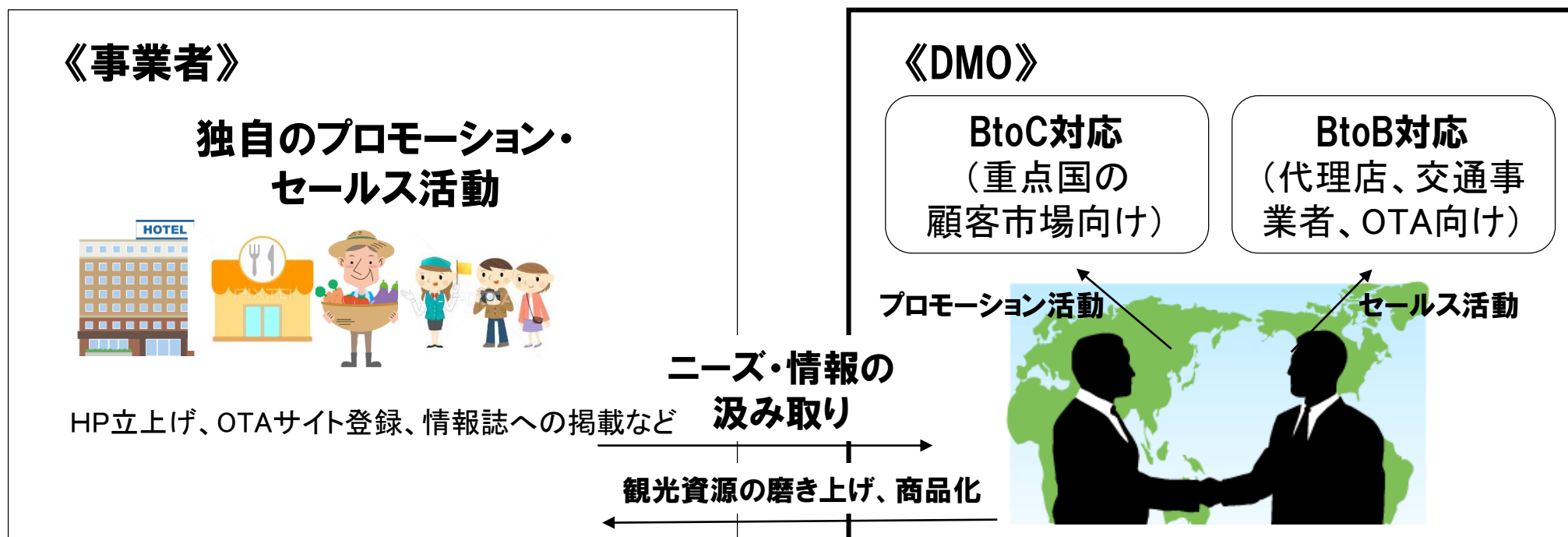


## 2 業務と役割分担

誘致推進部

### ⑧海外誘客業務 (効果的・効率的なプロモーション、セールス)

海外重点市場は、東アジア、東南アジア、欧米豪とし、SNSを活用したタイムリーな情報発信やWEBによる旅行商品の提供・販売などのプロモーションや九州観光推進機構などと連携した現地旅行博への出展などにより、長崎市の認知度向上、誘客強化に努めます。また、観光商談会への参加のほか、旅行エージェント、ランドオペレータ、オンラインエージェント、交通事業者、メディア関係者などへのセールス活動を行います。

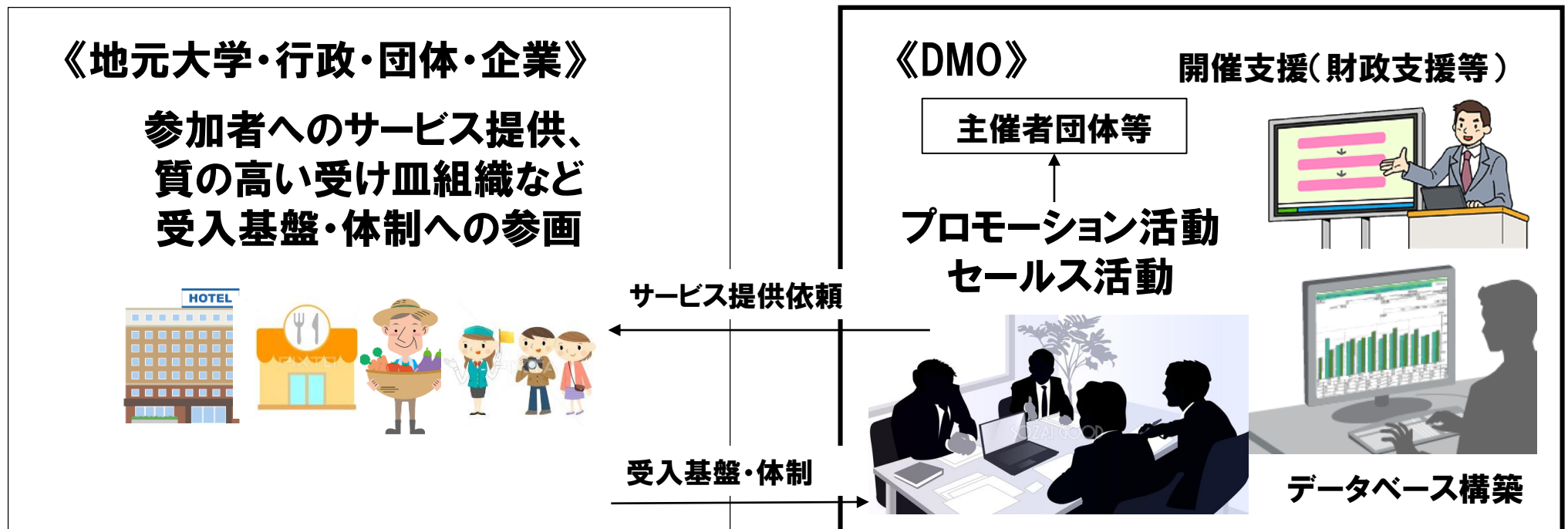


## 2 業務と役割分担

誘致推進部

### ⑨MICE誘客業務（戦略的なプロモーション、セールス、受け入れ）

DMOでは、主催者となる業界団体や学会、イベント興行事業者等に対し、開催状況のデータベースに基づき、戦略的な情報発信・プロモーション活動を実施します。同時に、地元大学・行政・団体・企業のキーパーソンと連携した誘致セールス活動を行います。また、開催時の財政・運営支援やユニークベニューの開発など受入体制の強化を図ります。

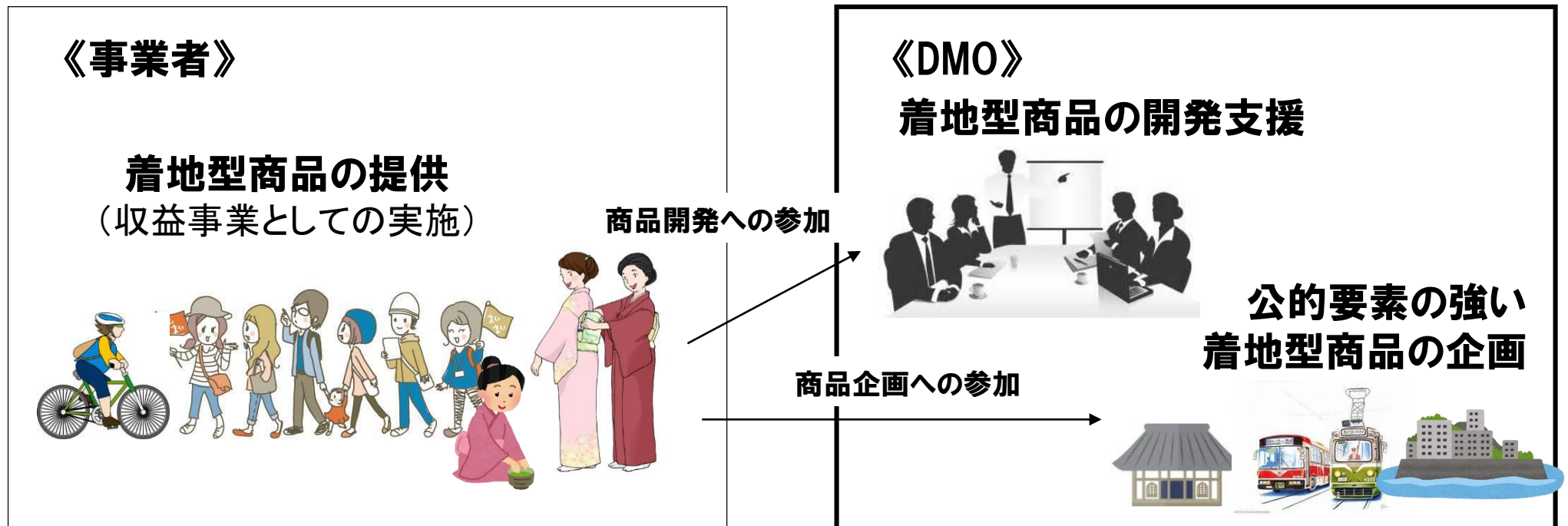


## 2 業務と役割分担

誘致推進部

### ⑩着地型旅行商品の開発支援と市場への提供支援業務

DMOでは民間事業者の利益に繋がる着地型商品の開発を支援します。  
また、DMOも民間事業者が取り組みにくい領域の着地型商品を自ら開発し販売します。



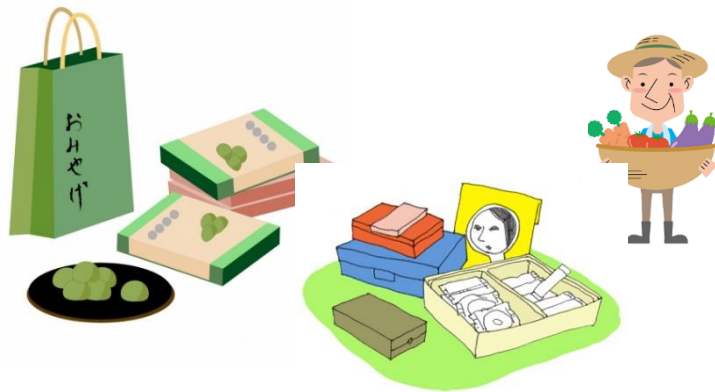
### ⑪物産の販路拡大支援業務

DMOでは、新商品の企画・開発から、売れるパッケージデザイン、ECサイトの活用など、事業者が取り組む物産振興を支援します。

また、イベントと連動した物産プロモーションを行います。

#### 《事業者》

付加価値の高い商品開発や  
販売促進への取り組み



商品開発への参加

#### 《DMO》

新商品等の開発支援



情報発信、  
ECサイトでの販売等

経営ショップでの販売

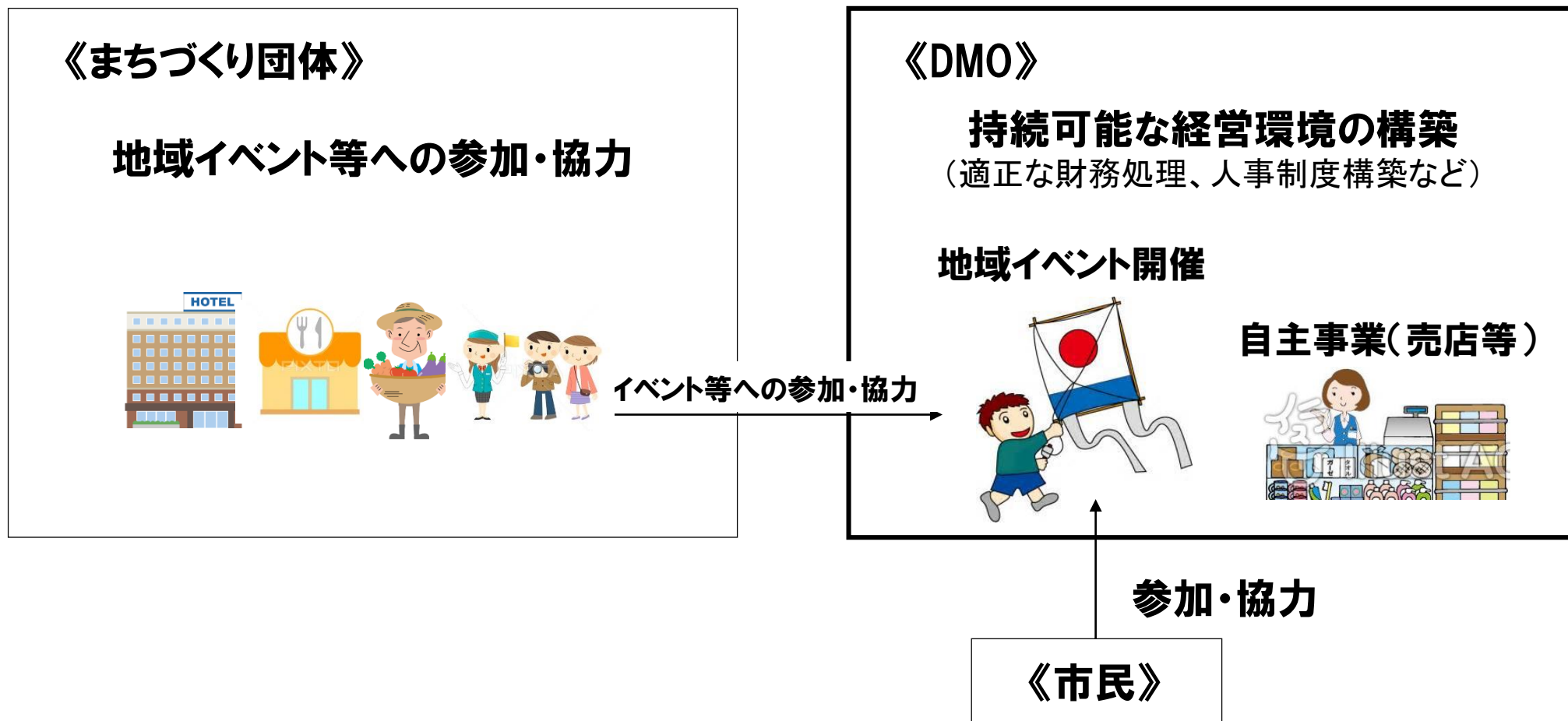


## 2 業務と役割分担

総務・財務部

### ⑫一般管理＋自主事業

DMO運営を持続可能なものとするため、適切な財務処理、人事制度を構築します。  
また、自立したDMO運営を図るため収益事業など自主事業に取り組みます。





# 平成32年度までに「世界水準のDMO」を目指す

## 【日本版DMO登録必須要件】

- (1)日本版DMOを中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者の合意形成
- (2)データの継続的な収集、戦略の策定、KPIの設定・PDCAサイクルの確立
- (3)関係者が実施する観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーションの実施
- (4)法人格の取得、責任者の明確化、データ収集・分析等の専門人材の確保
- (5)安定的な運営資金の確保

項目 / 年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
日本版DMO登録要件ごとの想定スケジュール		<ul style="list-style-type: none"> <li>DMO候補法人登録</li> <li>DMO推進本部の立ち上げ</li> <li>ビッグデータの収集・分析</li> <li>インバウンド戦略の策定 (KPI設定含む)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な関係者の合意形成 (12/17 キックオフ予定)</li> <li>観光ワンストップサイトの構築</li> <li>ブランド戦略の策定</li> <li>民間事業者とのコンテンツづくり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DMO法人登録</li> <li>国内誘致・MICE戦略の策定</li> <li>海外プロモーションの実施</li> <li>専門人材の確保</li> <li>安定的な資金運営の確保 (見通し)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内・MICEプロモーションの本格実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>世界水準DMOの確立</li> </ul>
(1)日本版DMOを中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者との合意形成		<p>観光まちづくりの意識醸成・多様な関係者の合意形成</p> <p>WG等の開催による関係者ネットワークの強化</p> <p>観光まちづくりセミナーの開催 (インバウンド、DMOの必要性)</p> <p>多様な関係者への講演会・意見聴取 DMO研究会・分科会における検討</p> <p>継続的な地域住民に対する意識啓発・「おもてなしの質」の向上</p> <p>観光まちづくりセミナーの開催 市民向け情報発信</p>				
(2)データの継続的な収集、戦略の策定、KPIの設定・PDCAサイクルの確立		<p>ビッグデータ等の収集・分析</p> <p>モバイル空間統計を用いた訪問前後の滞在先データ等の収集・分析</p> <p>ジャパントラベルガイド(観光アプリ)によるGPS情報を用いた移動情報分析</p> <p>Nagasaki City Wi-Fiによる位置情報データの収集・分析</p> <p>大学・民間事業者と連携した移動・消費データ等の解析・活用</p> <p>WGの設立・開催 データ活用スキームの検討</p> <p>市内事業者・市民への情報の「見える化」と共有</p> <p>インバウンド戦略の策定 計画期間：H29～H32年度</p> <p>DMOビジョン等協議・策定</p> <p>国内誘致・MICE戦略の策定 計画期間：H31～H35年度</p> <p>ブランド戦略の策定</p> <p>インバウンド戦略の見直し</p> <p>インバウンド戦略に基づくKPIの設定</p> <p>国内誘致・MICE戦略に基づくKPIの設定</p> <p>評価に基づく戦略改訂</p> <p>PDCAサイクルの確立(毎年評価・分析) 計画・KPIの見直し</p>				
I. ①～⑤のデータを全て収集していること。						
①延べ宿泊者数 ②旅行消費額 ③来訪者満足度 ④リピーター率 ⑤WEBサイトのアクセス状況以上						
II. 収集したデータに基づいたターゲット設定を行っていること。						
III. 設定するコンセプトが地域の強みや魅力を端的かつ分かりやすく表現していること。						
IV. 上記 I～IIIを踏まえた適切な項目及び目標数値のKPIが設定されていること。						
V. KPIの達成状況について毎年評価・分析した上で関係者と共有していること。						
VI. Vの評価・分析に基づき、必要に応じて計画の見直しを行っていること。						

項目 / 年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
(3)関係者が実施する観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション	I. 地域での合意形成の仕組みも活用し、地域の多様な関係者間で戦略の共有を行うとともに、その戦略に照らして、地域における取組の不足や重複等の調整を定期的に行っていること。		関係事業者のWG等の継続的開催による戦略の共有 / 定期的な取組の不足・重複の調整			
	II. Iの戦略を踏まえ、地域が観光客に提供するコンテンツやサービスを維持・改善するための取組(※)が実施される仕組みや体制が構築されていること。	観光客満足度調査の実施・フィードバックによる改善(サービスの品質管理)				
	III. 戦略に基づいて、DMO及び地域の多様な関係者が協働し、一元的かつ効率的な情報発信・プロモーションを行っていること。	関係事業者意識調査の実施・フィードバックによる改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>・景観形成や歴史的資源・自然環境の保全・管理</li> <li>・地域の食や宿泊施設等の質向上</li> <li>・観光案内所の質・利便性等の向上</li> <li>・観光産業人材の育成、交通条件の整備等</li> </ul>			アジア市場 誘致・プロモーション	
(4)日本版DMOの組織	I. 法人格を取得していること。 II. 戦略の策定及びそれに基づく取組の実施に係る意思決定の責任者を明確にしていること。 III. データ収集・分析等の専門人材がDMO専従で最低一名存在していること。		観光ワンストップサイトの構築 <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存の各種サイトの整理・統合・改良</li> <li>・多言語化の充実(10言語)</li> <li>・ICTを活用した情報発信</li> <li>・ハイ・アクセスサイトと連動した情報発信</li> <li>・ロコミ促進事業</li> <li>・商品案内システムの構築</li> </ul>	ワンストップサイト・SNSなどICTを活用した本格的マーケティング	ECサイトの商品拡大・販促支援	
				アジア市場 誘致・プロモーション		欧州・豪州市場プロモーション
						国内誘致・MICEプロモーション
(5)安定的な運営資金の確保	I. DMOの役割として実施する取組において必要な財源(収益事業、会費、公物管理受託、行政からの補助金・負担金・委託料等)を確保できる見通しがあること。 II. 運営資金のうち、行政からの支出による財源(補助金、負担金、委託料等)が過半を占めている場合で、かつ、将来にわたりそれらの安定的な確保が見込まれない場合には、自主財源創出の取組について検討していること。	民間からの出向による専門人材の確保(データ収集・分析等)	民間事業者からの出向終了(2名)		補助金・負担金・委託料の見直し(長崎市)	
				プロパー職員による専門人材(マーケティング)の確保 ・公募・選定		
(6)観光地域づくりの一主体として実施する事業	・着地型コンテンツの企画、造成 ・長崎さるく ・物販 ・イベント運営		モノ・コトづくりワークショップ開催	潜在プログラム・サービスの造成・販売、顧客満足度調査によるブラッシュアップ		
				「長崎さるく」など既存商品・サービスの提供、物販、イベント運営		

# 4 長崎市版DMOの予算

単位：千円

項目		年度	2016 H28(決算)	2017 H29(予算)	2018 H30(試算)	2019 H31(試算)	2020 H32(試算)
公益的事業	事業費		141,654	190,170	140.061	160.500	176.300
	人件費		84,773	69,235	54.560	93.560	127.560
合 計			226,427	259,405	194.621	254.060	303.860
長崎市からの 受託事業	事業費		3,720	3,770	48.779	48.779	48.779
	人件費		46,120	48.881	91.569	91.569	91.569
合 計			49,840	52.651	140.348	140.348	140.348
自主事業	事業費		236,863	279.098	304.200	354.200	404.200
	人件費		59,637	64.046	64.046	64.046	64.046
合 計			296,500	343.144	368.246	418.246	468.246
総 合 計			572,767	655.200	703.215	812.654	912.454

# 5 長崎市版DMOの組織体制

現在17名 → 23名へ  
(さるく業務除く)

## 組織ガバナンス

総会（最高意思決定機関）

監事

理事会（議決機関）

- 経営責任者
- 全理事、監事
- 実施責任者

経営委員会  
(評価、改善策の決定)

- 経営責任者
- 理事(選任)
- 実施責任者

マーケティング委員会  
(戦略、事業検討)

- 経営責任者
- 実施責任者

外部委員

- 宿泊施設協議会会長
- 長崎大学  
情報基盤センター長
- 長崎商工会議所専務理事等
- 外部アドバイザー

CEO(経営責任者)

実施責任者 ※

7名

マーケティング企画戦略局  
※ 局長(実施責任者が兼務)

4名

マーケティング部  
部長

- マーケティング業務
- ・国内・海外分析担当 1名
- ・MICE分析担当 1名
- ・ホームページ担当 1名

3名

企画戦略部  
部長

- 企画・戦略業務
- ・戦略共有、事業調整担当 1名
- ・啓蒙活動、人材育成  
ブランド品質管理担当 1名

8名

セールス・プロモーション部  
部長

- 国内業務
- ・九州、関西担当 1名
- ・首都圏、修学旅行担当 1名
- インバウンド業務
- ・アジア担当 1名
- ・欧米、クルーズ担当 1名
- MICE業務
- ・MICE担当 1名
- ・CE担当 2名

6名

総務・財務部  
部長

- 総務 1名
- 会計 1名
- イベント業務 1名
- 販売・受託業務 2名

ワーキング・ワークショップ  
(地域事業者・関係者団体等との協働)