

# 観光産業

---

# 調査結果：観光産業（国内の現状、課題、将来像、取組事例）

日本標準産業分類を基準とし区別しております。

## 現状

（観光）

- 令和元年の国内旅行者数と消費額は、過去最高更新
- 訪日外国人の旅行者数と消費額も7年連続で過去最高を更新



**しかし、新型コロナウイルス感染拡大により、国内旅行、インバウンドともに低迷**

※「観光庁\_持続可能な観光先進国に向けて(2019年)」参照

## 課題

（観光）

- 地域における持続可能な観光のための横断的な計画と実施
- 住民の参加と観光客受け入れの意識の醸成
- 新型コロナウイルス感染拡大による課題（移動が渡航制限や自粛で激減、緊急事態宣言下では旅行需要は壊滅的状況）

※「国土交通省\_持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究(2019年)」参照

## 将来像

### ○AISCEAS モデルと旅行者の ICT 活用

消費者の購買決定プロセスを考えるマーケティング理論として AISCEAS（アイセアス）モデルと呼ばれる理論がある。これは Acknowledge（知る）、Interest（関心をもつ）、Search（調べる）、Compare（比較する）、Examine（検討する）、Action（行動する）、Share（共有する）の頭文字のことで、観光行動もこれに当てはめられる。



AISCEAS モデルのイメージ

- 旅行前  
ソーシャルメディアを活用したコミュニケーションや、のウェブサイトでツアーや宿泊を比較し、予約。
- 旅行中  
スマートフォンを活用したナビゲーションサービス等の活用。
- 旅行後  
ソーシャルメディアを活用した自分の体験の共有。

※「観光庁 ICT活用による観光振興サービスガイド(2014年)」参照

## 国内の取組事例

ICT



観光ルート設計時の画面

### 観光クラウドによる地域の埋もれた観光スポットの発掘（青森県）

観光客が最新情報を基に自在に観光ルートを設計できるシステムをスマホアプリ等で提供することにより、域内の埋もれた観光スポットに観光客を誘致し、観光客の増加及び地元消費の増加に貢献。

### 導入経緯

青森県では、2009年の「太宰治生誕百年」による太宰ブームと、翌2010年の「東北新幹線新青森駅開業」に伴い、急増する国内外からの観光客に対し、自家用車での周遊支援や、全国誌では掲載されない地域の埋もれた観光スポットの発掘等、**地域密着型の情報支援体制の整備が課題**となっていた。

### 導入効果

- 観光客は、地元の最新情報に接することができるようになり、希望に即した旅行計画が作成可能に。
- 青森県内30市町村・団体に展開し、域外からの観光客の誘致、地元消費の増加に貢献。
  - 県外からの観光客（延べ人数）：10%↑（31,543人→32,954人※）
  - 宿泊費：19%↑（約393億円→約465億円※）
  - 域内交通費：24%↑（約182億円→約226億円※）
- 青森県発の観光クラウドは全国48の地域・団体に展開。  
※平成23年度 →平成24年度の増加分

※「総務省 ICT, IoT, AI等を活用し、地域の課題を解決する優良取組事例(2018年)」参照

# 調査結果：観光産業（県内取組事例 調査結果）

## 県内取組事例

宮崎県内の取組事例を紹介します。

### (1) MaaS (※1) の活用



### “人の移動”に変革をもたらす『MaaS (マース)』とは？



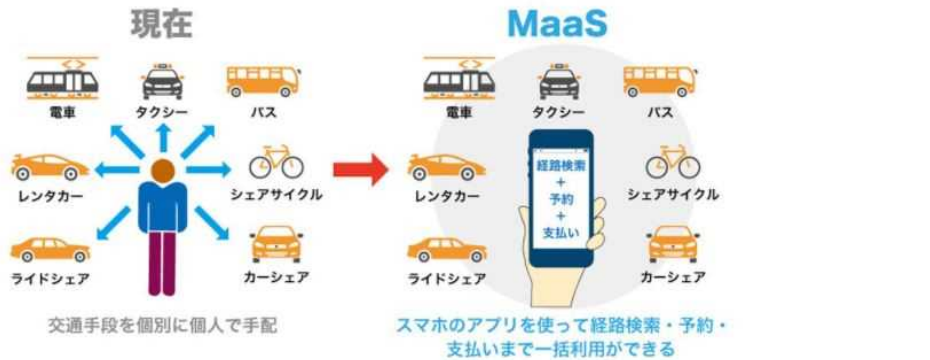
事業者：〇社  
立ち位置：ユーザー

#### 取組概要：

スマホアプリ(トヨタグループが開発した「my route」)を活用し、今年度産学官で「Maas (※1) 実証実験実行委員会」を立ち上げ、実証実験として(参画する主な民間、団体：九州旅客鉄道、西日本鉄道、トヨタ自動車、宮交タクシー、全日本空輸、宮崎県観光協会、九州運輸局、宮崎大学、等)「経路検索-チケット購入-予約~利用」とイベントや地域の観光情報をアプリ上でワンストップで提供。

#### ① MaaS (※1) (モビリティ・アズ・ア・サービス)

バス、電車、タクシーからライドシェア、シェアサイクルといったあらゆる公共交通機関を、ITを用いてシームレスに結びつけ、人々が効率よく、かつ便利に使えるようにするシステム。



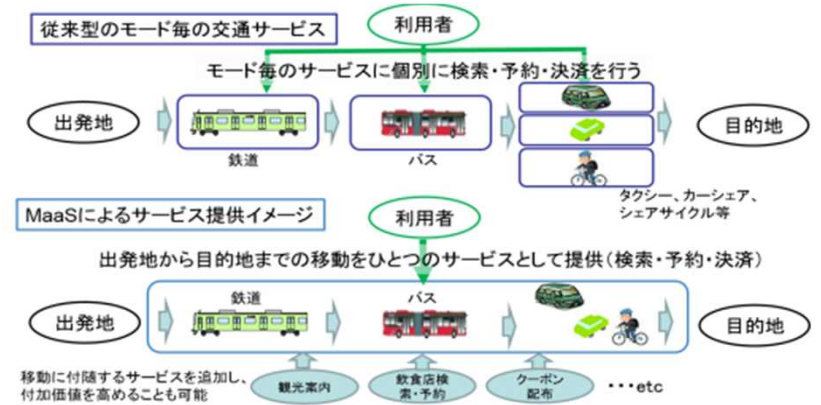
※「TIME&SPACE by KDDI」画像参照

#### 取組を始めた背景：

宮交ホールディングスとJR九州のトップ同士が古くからの知人同士ということもあり、2019年4月頃よりMaasに関する勉強会を福岡県の事例を参考に開始した。コロナ禍のこともあり、県を巻き込んだ実行委員会の立ち上げがスムーズに執り行われ、令和2年11月より宮崎市と日南市において観光をキーワードに実証実験を開始した。

#### 効果(成果)と今後の課題：

今年度実証実験を行うため、効果測定ははかれないが、MaaS自体の実績は充実しており、国土交通省も推奨している。



#### 想定される効果

- シームレスでストレスフリーな移動実現による利用者利便の向上
- 公共交通機関の利用シェアの増加(ヘルシンキWhimユーザー:48%→74%)

※「〇社」「国土交通省」参照