

令和6年度公益社団法人びわ湖高島観光協会事業計画書

I. 事業概要

国は「観光立国推進基本計画」において「持続可能な観光地域づくり」を掲げ、「観光産業は裾野が極めて広く、基幹産業へと成長するポテンシャルを有する総合産業であり、今後、稼げる産業へと変革を進め収益力を高めることが、観光地の持続可能な発展を実現するために必要である。」との指針を示している。また、県もシガリズム観光振興ビジョンに基づき、滞在時間の延長、宿泊者の増加により、観光消費額の向上を図ることとしている。

高島市は令和5年度に「たかしま観光ビジョン」を策定、今後10年間にわたり取り組む目標の一つとして「稼げる観光地域づくりの実現」が示されており、「持続可能な収益性のある観光地を、独自性を活かしながら実現する」ことを目指すものとする。当観光協会も観光ビジョンに基づき、データに裏打ちされた消費者ニーズを捉えたマーケティングやプロモーションにより、地域の活性化、好循環につなげていく。

この方向性に基づき、観光振興事業は例年の情報発信や観光誘致に加え、北陸新幹線延伸へのプロモーションを継続するとともに、今後の戦略的な事業展開に繋げるための基礎データの収集を行う。

物産振興事業においては、観光振興事業との連携が効果的な観光誘致推進に繋がることから、更なる連携強化を図る。また、今年10周年を迎える「たかしま・まるごと百貨店」店舗の充実と認知度向上を目指すとともに、まるごと百貨店公式ホームページの更新を行い、ウェブでの販売強化を図る。

II. 観光振興事業

1. 観光マーケティング事業

観光マーケティングは、様々な切り口から地域の観光資源のポテンシャルを客観的に把握する分析手法で、戦略的な観光振興事業の実施のために不可欠なものである。従前の感覚や経験則に従った事業の立案実施からの転換を図り、観光マーケティングに取り組んでいくために、まず本年度はこの基礎となるデータ収集のための調査を行う。今後は、この調査結果を基に誘致推進の主要ターゲットやコンテンツの見直しを行い、戦略・効果的なプロモーションに繋げる。また、数値目標を設定し評価することで、観光が地域にもたらす経済効果を目に見える形で市民に示すことが可能となり観光産業の理解度向上にも期待できる。

1) 観光誘客促進のための調査事業(マーケティング調査)

令和3年より誘致推進部会を中心に実施している観光入込客数の調査業務を継続するとともに、観光協会で取得している各種データを広く開示して、市内の観光事業者や施設でのデータ活用・誘客に繋げる。

①観光入込客数の調査および報告

②観光協会ホームページアクセスの集計および報告(ウェブマーケティング)

③レンタサイクル利用実績の集計・分析および報告

2) 観光マーケティングの体制整備(びわこビジターズビューロー補助)

① マーケティング調査の体制整備(データ活用推進事業)

観光消費額、延べ宿泊者数、満足度、リピーター率を含む基礎的な調査とデータ分析の体制を、専門人材や専門業者を活用して整備する。調査は国内旅行者に加えインバウンド(台湾・香港・韓国・欧米など)も対象とする。

② 観光マーケティング研修会の実施

2. DX推進事業(市委託)

前年度はIT化・デジタル化・DXによる観光推進を企図してDX推進事業を開始、まずは取り組みのきっかけとなる研修を実施した。6年度においては、引き続き外部講師によるデジタルツールの活用を伴う研修を実施し、DXの効用を体感する機会を作っていく。

前年度において基礎的なグーグルビジネスの活用をテーマとしたことから、6年度はより個人的な情報発信として有効なインスタグラムなどのSNSやウェブチケット、OTA(オンライン旅行会社)の活用など幅広いテーマの中からニーズの高いものを設定する。研修の対象は広く市内事業者で、実施回数は2回を想定している。

3. シガリズムたかしま事業

滋賀県の推進する「シガリズム観光振興ビジョン」は、高島市の資源や特性を生かした観光との親和性が高く、高島市の観光振興にとって好機である。県及びびわこビジターズビューロー(以下BVBと呼ぶ)の事業と連携・協力して、市内でのシガリズム観光を展開する。なお、事業はSDGsや滋賀県独自のMLGsの視点も意識して実施する。

4. アウトドア誘客促進事業

日本オートキャンプ協会の全国キャンプ場調査の結果では、2023年の利用者が前年比で減少したとするキャンプ場が約70%に上っている。市内でも、ブームの落ち着きとキャンパーの嗜好の多様化、供給の増加により利用者は減少傾向にあると見られ、その状況に対して効果的なプロモーションが求められる。

前年度に市内事業者の協力を得て実施した、利用者を対象としたマーケティング調査などの結果を踏まえ、ターゲットを明確にしてプロモーションを展開する。また、閑散期の冬キャンプについても、冬季プロモーションにより認知度向上と誘客を図る。

1) プロモーション

① 冬キャンプウェブページの整備

「冬キャンプ」をメインとした、公式ウェブサイト内の特集ページによる冬季プロモーションを実施、認知度や利便性向上、販売促進を図る。

②情報発信の強化

アウトドア関連情報の発信をSNS、ウェブ広告を活用して実施する。合わせてメディア向けのプレスリリースや報道機関への情報提供を積極的に行う。

2) アウトドアガイドブックの新規作成

前年度のマーケティング調査により重要なターゲットと位置付けられたファミリー層向けに、アウトドア体験等も周知するPRパンフレットを新たに作成する。

3) アウトドアフォトコンテスト

プロモーション用の素材収集を目的として、ウェブサイト内の既存の応募システムを活用してフォトコンテストを実施する。。

5. 情報発信事業

観光業界においてもデジタルツールの普及が急速に進んでいるが、一方では紙媒体の需要も一定存在する。紙媒体は、主に市内・近隣市町への配布、イベント・営業での活用を目的として作成、電子媒体は広域的な情報発信に活かす。

1) パンフレットの作成・発信

①滞在型観光誘致パンフレットの作成(市委託)

観光アプリや公式ウェブページ等への誘導を意識した紙面構成とする。

- ・夏号 6月発行 10,000部
- ・秋号 9月発行 10,000部
- ・冬号 12月発行 10,000部
- ・春号 2月発行 10,000部

②総合マップの作成(増刷)(市委託)

- ・名称/びわ湖高島観光Navi
- ・発行部数/15,000部

③宿泊施設パンフレットの作成

④各種DM発送業務

- ・滋賀・京都・福井・中京エリア等の主要道の駅、県内外の観光施設への発送
- ・主要メディアへの情報提供のための発送
- ・BVBのDM活用及び単独でのDM発送

2) ウェブ情報発信業務

①公式ホームページ

- ・アクセス実績に基づくウェブマーケティングの定着化
- ・多言語ページの改修

②SNSによる情報発信強化

- ・投稿分析を行い、戦略的に情報発信を行う。
- ・訪日外国人旅行者向けInstagramアカウント(英語・中国繁体字)での投稿の継続

③各種情報サイトへの観光情報提供

3) 広告宣伝

①SNS広告(市委託)

効果検証が可能なSNS広告(日本語・英語・中国繁体字)を実施する。

- ②ノベルティの作成(市委託)
- ③滋賀県観光情報(BVB)ウェブサイトへの広告掲載
- ④協会公用車へのラッピングによる来訪者や市民を対象にした観光PR
- ⑤効果的なウェブ・雑誌・新聞等を活用した広告掲載

6. インバウンド誘致受入強化事業(市委託)

1) 誘致促進事業

①台湾・香港誘客強化

高島市がインバウンド重点市場と位置付ける台湾・香港への継続的な誘客を実施する。

- ・台湾・香港向けウェブ広告(12ヵ月掲載延長、OTAでの商品販売継続を含む)
- ・台湾・香港向け京都駅発周遊コース紹介記事作成および掲載(2コース)
- ・台湾・香港向けリターゲティング広告(追従型広告)運用

②SNS強化(市委託)

- ・効果検証が可能なSNS広告(日本語・英語・中国繁体字)を活用する。
- ・前年度新規設定した、訪日外国人旅行者向けインスタグラムアカウント(英語・中国繁体字)を活用し、インバウンド向けに高島市の観光情報発信を継続する。
- ・3言語(日本語・英語・中国繁体字)で10ヶ月間、各月各言語5回以上配信し、効果を検証する。

2) 受入態勢強化事業

市内観光関連事業者など幅広い層を対象に、インバウンド研修を実施する。

- ①高島市が重点市場とする台湾・香港における、最新の訪日旅行市場に係る研修会1回。
- ②欧米をはじめとした英語圏FIT(海外個人旅行)向けの研修会および、英語対応研修会

7. 北陸プロモーション事業(市委託)

北陸新幹線敦賀延伸に伴い、敦賀及び北陸新幹線沿線地域からの誘客を促進するため、前年度制作のプロモーションツールを活用して情報発信強化および誘致活動を実施する。

具体的なコース提案や商品造成は、若狭湾観光連盟との共同事業や北びわ湖広域観光協議会等との連携も活用しながら展開する。

1) 情報発信

・広報強化(認知向上)

①交通広告/デジタルサイネージを金沢駅に掲出

②媒体広告を掲載

石川・福井・滋賀・岐阜エリア配布のフリーペーパーに特集広告を掲載

③デジタル広告

広く成人女性をターゲットとした前年度のインスタグラム広告の効果を検証して、更にターゲットを絞り込み、効果的なツール活用を実施

④SNS配信(インスタグラム)

多言語アカウント(英語・中国繁体字)で、北陸プロモーションに特化した内容を配信する。

⑤PRパンフレット作成

前年度作成のキービジュアルを活用し、サイネージ広告やポスターと統一デザインで、敦賀駅からの具体的なルートを提案するPRパンフレットを作成、市内外や特に敦賀市内にも配架する。各種営業活動やキャンペーン等にも広く活用を予定している。

2) 誘致活動

①旅行会社・メディア向け営業

BVB商談会など各種営業時に、動向ヒアリングやルートの提案を随時行う。

②キャンペーン

広域で開催される観光キャンペーン等でPRする。

首都圏や北陸エリアだけでなく、関西方面でのイベントも候補とする。

3) 広域的な動態調査

「観光アプリ」については、令和4～5年度に福井県嶺南地域を含んだ広域地図の導入や、多言語整備等の改良を施した。この「観光アプリ」の運用を継続して、旅ナカツールとしての役割を果たすと同時に周遊型観光の促進に繋げる。

また、北陸新幹線敦賀延伸後初となる秋の行楽シーズンに合わせ、広域スタンプラリーキャンペーンを実施。高島市と敦賀市を含む福井県嶺南地域の広域観光周遊ルートの広報強化を行うことで、更なる認知向上と誘客を図る。

①観光アプリ運用 通年度

②動態調査実施 通年度

③広域スタンプラリー実施 令和6年10月～12月予定

8. 誘致営業活動

BVB主催による商談会等に積極的に参加、また必要に応じて協会単独の誘致営業活動を実施する。営業時はTPOに応じたタイムリーな提案を行う。

1) 主要都市圏の旅行会社、メディアを対象とした誘致営業活動。

2) 旅行会社は、国内旅行・教育旅行・インバウンド(訪日旅行取扱旅行会社等)を中心とし、エリアは、首都圏・関西圏・中京圏を中心とする。

9. 広域連携事業

北陸新幹線敦賀延伸や国スポ・万国博覧会等による観光流動の効果活用のために、広域連携は益々重要性を増す。特に北陸新幹線延伸に伴い、新たに首都圏からの観光客やインバウンドの誘客が見込まれ、首都圏への情報発信に実績のある若狭湾観光連盟や、北びわ湖広域観光協議会を中心に、広域連携事業を強化する。

まいばら駅広域観光交流圏コンソーシアム(米原・彦根・長浜・高島)や県主導の北部振興事業(米原・長浜・高島)、鯖街道まちづくり連携協議会(若狭・小浜・高島)などの関係団体や

協議会の類似事業もにらみ、より効果的な連携事業を目的やターゲットを明確にして展開する。

1) 若狭湾観光連盟との連携(市補助)

両地域の認知向上と周遊観光促進を目的に、基礎資料となる共同リーフレットを作成(改訂・増刷)し、双方が計画する特に県外での出向宣伝活動やプロモーション事業において幅広く活用することで、情報発信強化に努める。なお、北陸新幹線延伸による誘客取り組みについては、北陸プロモーション事業(市委託)を中心に展開する。

2) 北びわ湖広域観光協議会(長浜観光協会との連携)

インバウンド誘客促進を目的とした事業を進める。今後のインバウンド誘致を含め、新たな事業展開を見出すため、中期的な方針の策定を行う。

3) 敦賀市との連携

新幹線新駅の立地する敦賀市および敦賀観光協会と連携、前年度作成のモデルルートを活用したプロモーションを進める。

10. 旅行業務・手配業務

1) 着地型旅行の主催(受付、手配、実施)

協会主催ツアー、他機関企画のモニターツアー等

2) 教育旅行、団体旅行の手配

旅行会社や学校等からの依頼による団体旅行の手配業務

3) 各種大会運営に関する受付、手配

11. 受入体制整備事業

1) レンタサイクル事業

駅案内所等を利用して、レンタサイクルを活用した観光を促進する。ニーズの多い個人予約に対応するための体制を整備し、利用者の利便性を高めることで利用数の向上を図る。

2) 二次交通情報の整理

レンタサイクル・バス・タクシー・レンタカー等の市内二次交通情報を集約し、利用者がワンストップで情報を得られるよう、情報整理・見える化を進める。

Ⅲ. 観光物産振興事業

観光物産振興の取り組みにおいては、市内外での物産販売による直接的経済効果と併せて、市外での物産PRによる地域の認知度やブランド力向上により、間接的な観光誘客や観光消費の増大効果も期待される。観光振興を意識して連携した事業を進めていく。

1. 通信販売事業

コロナ禍において注目されたネット通販は、その後物産購入の手法としても定着している。市内実店舗での物産PRと並行して、地域の観光物産の全国への情報発信と販売の窓口として、ウェブ上の販売チャンネルを再整備する。

1) たかしま・まるごと百貨店 公式HPのリニューアル

- 2) びわ湖高島えんむすび事業(高島市のふるさと納税事業)
- 3) 高島屋オンライン
- 4) 楽天市場EC事業

2. 観光物産活性化事業

観光協会の物産振興の取り組みとして、観光振興事業との連携により、新たな観光消費に繋げる。また、地域のPRに貢献する物産関連商品の開発を促進する。

- 1) 市内消費額向上に資する、観光キャンペーンと連動した商品企画
- 2) ギフトセット等の開発
- 3) フルタ製菓商品の取扱
- 4) 視察および教育活動等の見学の受入

3. 情報発信事業

協会独自の媒体や外部メディアを活用し、効果的な情報発信を実施することで、観光物産品を周知し、購買行動に繋げていく。

- 1) 協会発行媒体による情報発信
 - ① 公式HP「びわ湖高島観光ガイド」の活用
 - ② 観光物産カタログの新規作成
 - ③ その他の協会発行の紙媒体による情報発信
- 2) SNS等を活用した情報発信
 - ① インスタグラムの活用
 - ② LINE広告・友達登録等の検討
- 3) マスメディア等を活用した情報発信
 - ① プレスリリース
 - ② 新聞折込チラシ
- 4) 一般消費者、旅行会社向けDMによる情報発信
 - ① まるごと百貨店フェア等のイベントおよび、新商品等の情報発信

4. たかしま・まるごと百貨店の運営

本年度10月に開業10周年を迎える当百貨店は、市内の幅広い商品の直売施設として定着することができた。今後の展開を見据え、周年祭等のイベントを開催すると共に、店舗レイアウトの見直しなどを進め、地域の観光物産の窓口として更なる充実を目指す。

- 1) 店舗運営
- 2) イベントの開催
 - ① スプリングフェア
 - ② サマーフェア
 - ③ 周年祭(10周年)

区切りの10周年の機会を活かし、積極的なPRと企画で市内外からの集客と認知度の向上を図る。

5. 外部出店事業

市内外の催事に参画し、より広い層が高島市物産に直接触れる機会を創出するとともに、産品を通して、地域への関心を生み出し、観光誘致に貢献する。

- 1) 市外出店(市委託)
 - ①観光イベント・百貨店催事等への出店
 - ②近鉄百貨店草津店高島市コーナーへの出品
- 2) 市内イベントへの出店協力

IV. 施設等の管理・運営

1. 琵琶湖周航の歌資料館案内業務(市委託)

琵琶湖周航の歌資料館において、展示案内解説員を配置して、琵琶湖周航の歌が誕生した経緯や琵琶湖周航の歌に関係する展示と説明を行う。

- 1) 資料の保管と整理
収蔵資料を適正に保管し、整理と分かりやすい展示を行う。
- 2) 展示の充実
企画展などを計画し、魅力ある展示に努める。
- 3) 情報発信
資料の解説シートなどパンフレットを作成・配布する。
- 4) 案内業務
来館者に琵琶湖周航の歌の解説を行う。

2. JR駅観光案内所運営(市委託)

- 1) 近江高島駅、安曇川駅、近江今津駅の各駅構内観光案内窓口の運営
 - ①最新の観光関連情報をもとに駅利用の観光客に適切な案内を実施する
 - ②外国人観光客への受入体制を強化する

- 2) レンタサイクル窓口
- 3) バス回数券等の販売
- 4) 近江今津駅の改修に伴う対応

近江今津駅の改修工事に伴い、4月から6月の間は駅東側の公園(市有地)に仮設の案内所を設置しての案内となる予定。

3. 六ツ矢崎浜園地管理業務(市委託)

六ツ矢崎浜オートキャンプ場として管理運営を行う。

- 1) 利用者からは維持管理協力金を徴収する。
- 2) アウトドアメーカーや各種媒体による撮影利用や、イベントへの協力を行う。
- 3) 園内常設トイレの改修を検討し、園地環境の整備と利用者の利便性向上および、運営の効率化を図る。
- 4) 市内アウトドア情報の発信拠点として取り組む。

V. 組織強化学業

1. 部会活動

会員で構成される部会は、それぞれに協会事業の実施に資する活動を行うとともに、部会参加事業者の連携と交流を図る取り組みを実施する。また部会の体制と部会活動のあり方について検討を進め、組織の改編も含め、さらなる活性化を図る。

なお、引き続き会議への市商工観光部の参加により、協会と行政間の情報共有を行い地域の連携強化を進める。

1) 誘致推進部会

観光協会は地域事業者と連携して観光振興を牽引する役割を持つことから、主要観光事業者で構成される本部会はその中核的役割を担うべきであり、地域内連携や情報共有を進めるとともに、観光マーケティングやプロモーションの方向付けを行い、地域一帯となった誘致活動を展開する。

- ①タイムリーな市内観光動向の情報共有
- ②地域内連携の機運醸成
 - ・市内視察研修会等の検討・実施
- ③観光マーケティングとプロモーションの方向付け
 - ・観光マーケティングに関する研修の検討・実施
 - ・マーケティングリサーチ結果の評価
 - ・戦略的なプロモーションの計画の検討

2) 物産振興部会

観光協会による物産振興の取組として、観光振興事業との連携を進めていく。また、まると百貨店の出荷者組織の設置について検討を進める。

- ① 観光物産活性化事業の検討
- ② 周年祭計画の検討、協力
- ③ 公式HPリニューアルへの協力
- ④ 催事等、外部出店への参画

2. 研修・育成活動

- 1) 他機関開催の研修会、セミナー等への参加
- 2) 会員間情報の共有強化
- 3) 職員に対する人事評価、育成面談、情報共有会議等の実施