

第5章 役割分担

(1) 役割分担について

観光戦略を効果的かつ効率的に推進するためには、実際に動ける民間企業・団体や人材を確保・育成し、しっかりとした推進体制を構築することが必須である。観光地づくりは民間が主役であり、行政は民間の活動を支援・サポートすることを主とし、官から民への財源と権限の移譲を行いながら連携・協働して進めていく体制を整える。

(2) 行政主導でやるべきこと

① 観光戦略・計画策定等

新たな観光体制を確立するため、以下の取り組みを行う。

a) 酒田市の観光体制の一新

行政内の観光担当部署だけでなく、部署横断的な組織（例えば組織横断的な観光推進連絡会議のようなもの）を作り、関連する事業や施策を連携・再編することによって「観光立市」を支える体制づくりを進める。

b) 観光戦略会議

現在の観光戦略推進協議会を引き続き活用するなど、官民一体となった観光施策の実施と事業の円滑な遂行を図る。

c) 酒田版DMOの設立

観光関連事業者のみならず、農林水産業者や商工業者、文化財担当部署、NPO、市民団体等も含めて、酒田市全体で観光のプラットフォームづくりを行う。

d) 人材育成

観光案内ガイドのみならず、観光マネジメント人材の育成と養成を行う。

e) インバウンド受け入れ体制の推進

多言語対応や多言語での観光案内表示、外国人観光案内所の設置等、訪日外国人受け入れのための体制づくりを進める。人材育成とともに、受け入れ体制のシステム化を図る。

② 環境・施設整備等

行政施策としての公益性、公平性、観光客の利便性等の観点から、観光事業の実施にあたって必要となる環境・施設等の整備を行う。

③ 民間事業者への支援等

例えば、観光施設等の案内表示や土産物売場、飲食・温浴施設開発、誘客プロモーション活動など、民間事業者が推進する誘客促進事業への補助制度の創設など、民間事業者への支援を行う。

④ 情報発信、プロモーション等

観光戦略実施のために必要となる情報発信や、国内外へのプロモーション活動、さらにはクルーズ船の誘致活動など、民間事業者と連携した様々な観光プロモーション活動を展開する。行政のホームページに関しては、多言語化やスマートフォンへの対応を図る予定であり、同時に観光物産協会のホームページも多言語対応化が望まれる。

⑤ 交通政策、二次交通手段の確保等

市内外で観光客が回遊しやすい観光行動を確保・促進するため、市全体の交通体系の計画との連携や都市計画、公共交通計画の企画・立案を行う。

（観光周遊バスの社会化実験の結果）

⑥ 観光戦略推進のための多様な行政分野の連携

それぞれの行政担当分野を超えて、政策連携の効果を活かした地域づくり（「景観」「都市計画」「産業」「文化」「環境」「教育」などの行政分野を横串する観光地域づくり）を行う。

⑦ 継続的な顧客マーケティング等

設定されたターゲット層に、いかに情報が届けられるか、どのような手法が効果的かつ効率的なのか、ターゲット顧客別のマーケティング戦略を計画・実施する。特にリピーターの獲得に向けた取り組みを促進し、具体的なストーリー展開に向けた各事業の創造と展開を図る。この顧客マーケティングに関しては、顧客をつなぎとめておく効果があるため継続的に実施する。

a) 既存資源を活用したテーマストーリーの再構築（リノベーション）に対応する顧客層

b) 未活用資源を活かしたテーマストーリーに反応する顧客層

c) 外国人観光客の開拓

例えば、団体客、F I T¹⁰層の発掘 など

¹⁰ F I T : Foreign Independent Tour といひ、個人手配の海外旅行のこと

(3) 民間主導でやるべきこと

① 事業者連携による収益事業等

公共交通以外の交通の運行や本戦略の理念に沿った活動、商品開発、宿泊、飲食などの収益事業を行う。酒田の様々な事業者がコラボレーションし、新たな産業を創出できる体制づくりを行う。

例えば、SWOT分析による酒田の「強み」である「食」（農漁業とその加工産業や市場・レストランなど）を軸に、関連する事業者が連携できる仕組みづくりなどを進め、これらを観光交流に活かす。

② 他地域との事業者連携による情報共有・連携イベント等

民間団体を中心に、事業者間で他地域の団体や事業者と連携し、情報共有を図るとともに、広域連携イベント等の開催について検討を行う。二次交通手段を補完する交通運行等について検討し、事業採算性を加味しながら収益事業を展開する。

③ 環境・施設整備等

民間企業としての収益性等に鑑み、観光客の利便性等を向上させることによって収益向上を図るため、観光事業の実施にあたって必要となる宿泊や飲食等を含めた環境・施設等の整備を行う。

(4) 官民共同でやるべきこと

① 官民連携の受け皿づくり

DMOなど観光地域づくりプラットフォーム¹¹や中間支援組織などの受け皿づくりを行わなければならないが、事業内容の検討と事業計画の見直しなどを行うことによって、必要となる受け皿としての組織は異なってくる。事業実施に最適な受け皿としての組織については、順次段階的に進めていく。将来的には、DMO等についても検討を行うが、まず組織ありきではなく、具体的な事業に即した柔軟で最適な組織として検討する。

② 観光客の利便性を確保するための情報環境整備

Wi-Fiの整備、通信費負担の仕組みづくりを行う。観光地情報の提供と、観光客への災害情報や緊急地震速報等の提供など、情報環境を充実させるための環境整備について具体的な検討を行う。

¹¹ 観光地域づくりプラットフォーム：着地型旅行商品の販売を行うため、地域内の着地型旅行商品の提供者と市場（旅行会社、旅行者）をつなぐワンストップ窓口としての機能を担う事業体

③ おもてなし人材の育成等

オリジナル・ストーリーに沿ったおもてなしと、市民一人ひとりがおもてなしの心が持てるよう、シビック・プライド¹²を醸成する。

④ 観光客の観光行動対策等

街なかを回遊しやすくする二次交通手段について、官民が連携して検討を行い、収益性を損なわずに事業性を確保する方法について具体的な検討を行う。

⑤ 訪日外国人（インバウンド客）誘致のためのプロモーション

誘客ターゲットの具体的な設定と、インバウンド誘致のための新酒田物語を具現化するプロモーション戦略を構築する。

⑥ 既存の観光関連組織のリノベーション

従来型のイベントやまつりなどの枠にとどめず、事業本位の新たな体制づくりを進める。特に、事業推進上必要な能力をもった民間人を積極的に登用し、収益性も確保しながら効果的な事業ができる体制を再構築する。

⑦ 地域人材の発掘と育成

前記と並行して、これらの事業を担うため、新たな事業の苗床となるような官民連携による人材の発掘・育成を実践する。

これは、地元大学でもある東北公益文科大学等との連携や、幅広い公募によるメンバー等、複数年にわたって継続的に実施する。

¹² シビック・プライド：市民が自分の住んでいる都市に対して「誇り」や「愛着」を持って、自らもこの都市を形成している1人であるという認識を持つこと。「郷土愛」とは意味合いが異なり、より積極的に都市に関わっているという意識を持つこと。