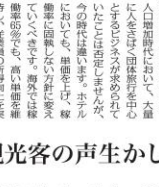
京都市観光協会　DMOとして本格始動

京都に来ていない観光客の声生かし対策を

記念講演

「世界基準を目指して京都が変わらねばならないこと」

小西美術工藝社社長、京都国際観光大使　デービッド・アトキンソン氏



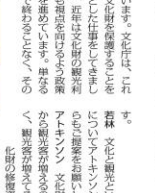
これまでの日本における観光施策は、致命的な欠陥があった。NHK大河ドラマの誘致など、発信とイベントに依存するケースが多く、一過性のにぎわいはあるものの、次に来たという観光客の満足を喚起できていませんでした。また、遠方から観光客が京都に来たとしても、経済的に潤うのは新幹線などの交通機関や旅行会社が中心で、地元での消費額は限られていました。人口増加時代において、大量に人を送り込む団体旅行を売りとするビジネスが求められていたことは否定しませんが、今の時代は違います。ホテルにおいても、単価を上げ、稼働率に固執しない方針に変えていくべきです。海外では稼働率60%でも、高い単価を維持し、従業員の所得向上を実現させています。

では、継続、発展的に観光客を増やし、消費してもらうはどうしたらいいのでしょうか、そこで必要になるのは、まずマーケティングです。それも、来ているように調査するだけでは不十分です。来ていない人に対して、なぜ来ないのかを調査し、その理由を把握したうえで対策をとるべきです。そうしないと、観光客数を可能な限に確保することは困難です。そこで重要になるのが自然観光です。世界的に見て、観光客の多くは掲げられている景の美しさを求めて旅行します。歴史や伝統文化が人気だということを、ご存知ですか。山や川、ハイキング、サイクリングなど自然の魅力をテーマとした発信ができていません。

「京都市版DMO」について意見交換するパネリスト（京都市東山区・ウェスティン都ホテル京都）

北原　茂樹氏

また、まずアンケートを取ることです。なぜ来ていないのか、その理由を明確にした対策をとるべきです。そうしないと、観光客数を可能な限に確保することは困難です。そこで重要になるのが自然観光です。世界的に見て、観光客の多くは掲げられている景の美しさを求めて旅行します。歴史や伝統文化が人気だということを、ご存知ですか。山や川、ハイキング、サイクリングなど自然の魅力をテーマとした発信ができていません。



松坂　浩史氏

まず、観光DMOの議論を通じて、こうして文化庁が呼ばれることと国体に意義を感じています。文化庁は、これまで文化財を護ることを主眼とした仕事をしてきましたが、近年は文化財の活用にも視点を向けるようになり、単なる修復で終わることなく、その後の見せ方が重要です。観光客は奈良に行かず、京都に来ていたりするのです。京都には奈良の何倍もの観光資源があるからでしょう。それは、山、川、海、温泉、食などの地域資源を外国語でうかりやすく説明する案内板を設置し、城内の庭園で朝がゆを食べられるプランなどが用意されています。また、東大手門前の観光バス駐車場移転による景観の正常化、その結果、インスタ映えする写真を撮影できるようになり、ネット経由で世界に発信されています。見学、体験だけでなく、食の魅力なども含めて新しい観光客誘致に成功したのです。

歴史の流れ、文化の深さの体験を通じ、何度でも行きたいと思わせるのが重要です。DMOは、行政、民間の調整役として最外国で始まった概念で、観光協会の単なる看板の頭文字にはありません。顧客満足度向上のために課題を吸い上げて解決するのが使命であり、観光政策の最先端の役割を持っている都市が、成功事例を示して、全国のモデルとなるよう、私もできる限りの応援をさせていただきます。

分析した上での戦略策定を

アトキンソン氏

若い人材の育成発展に注力

北　原氏

アトキンソン　京都は歴史文化資源や豊富な自然や多様な人材が関わるようになった現在、共通言語ともいえる科学的データの重視を改めて感じています。グローバル経済の世の中、海外の潮新動向をいち早く入手し、紹介することも研究者の責務と考えています。

若林　観光学が新たに誕生する人材育成は国の大学で進めています。京都大学経営管理大学院も年内から観光MBAコースを開設しました。インターンシップやデータ分析などのプロジェクト研究をDMO・京都市観光協会と共同で進めるほか、人材育成、供給に寄与したいと思っています。

門川　観光業界における優秀な人材の確保、定着も喫緊の課題です。観光産業を、「給料がいい」と思わせる魅力的な職場にするためにも、人材育成、供給に寄与したいと思っています。

若林　観光学が学部に昇格し、定員も増えました。ただ、観光に多様な人材が関わるようになった現在、共通言語ともいえる科学的データの重視を改めて感じています。グローバル経済の世の中、海外の潮新動向をいち早く入手し、紹介することも研究者の責務と考えています。

若林　観光学が新たに誕生する人材育成は国の大学で進めています。京都大学経営管理大学院も年内から観光MBAコースを開設しました。インターンシップやデータ分析などのプロジェクト研究をDMO・京都市観光協会と共同で進めるほか、人材育成、供給に寄与したいと思っています。

門川　観光業界における優秀な人材の確保、定着も喫緊の課題です。観光産業を、「給料がいい」と思わせる魅力的な職場にするためにも、人材育成、供給に寄与したいと思っています。

若林　靖永氏

アトキンソン　京都は歴史文化資源や豊富な自然や多様な人材が関わるようになった現在、共通言語ともいえる科学的データの重視を改めて感じています。グローバル経済の世の中、海外の潮新動向をいち早く入手し、紹介することも研究者の責務と考えています。

若林　観光学が新たに誕生する人材育成は国の大学で進めています。京都大学経営管理大学院も年内から観光MBAコースを開設しました。インターンシップやデータ分析などのプロジェクト研究をDMO・京都市観光協会と共同で進めるほか、人材育成、供給に寄与したいと思っています。

門川　観光業界における優秀な人材の確保、定着も喫緊の課題です。観光産業を、「給料がいい」と思わせる魅力的な職場にするためにも、人材育成、供給に寄与したいと思っています。

京都市観光協会
KYOTO CITY
TOURISM ASSOCIATION

持続可能で満足度の高い国際文化観光都市を実現するため、
京都市観光協会はDMOとして新たな出発をいたしました。

公益社団法人京都市観光協会は、2017年11月に、国内初のDMO法人の一つとして観光庁から認定を受けました。

また、このたび、当協会のブランディング強化を行うに当たり、法人としてのロゴマークを新たに作成いたしました。「京」の文字をモチーフに、市民、観光客、事業者の皆さまとどこの交わりを、京都市観光協会が生み出していくことを「京都市の伝統産業」の一つ「京くみひも」をイメージして表現しています。コンセプトカラーには、太陽によって一日が「アケる」色といわれる「朱」を採用いたしました。

【DMOとは】Destination Management/Marketing Organizationの略で、新たな「観光地域づくりの かじ取り役」のこと

京都観光推進のかじ取り役に

京都市観光協会は昨年11月、観光庁から観光地域づくりを進める法人（日本版DMO）として認定を受けた。今年6月には、本年度から3カ年の経営戦略を発表し、観光政策を推進する中核的役割を担う体制の強化に取り組んでいる。このような中、9月18日にDMOとしての在り方や効果について考えるシンポジウムが京都市内で開催され、京都市観光協会会員600人が参加。京都市観光関連部の糟谷紀子氏、西日本旅客鉄道執行役員鉄道本部営業本部長の宮博氏、京都市観光協会理事の菅原龍憲氏によるプレゼンテーションの後、小西美術工藝社社長のデービッド・アトキンソン氏が記念講演を行った。続いて、同氏と門川大作京都市長、小西美術工藝社社長のデービッド・アトキンソン氏が記念講演を行った。続いて、同氏と門川大作京都市長、松坂浩史・文化庁地域文化創生本部事務局長、矢ケ崎紀子・東洋大国際観光学部教授、北原茂樹・日本旅館協会会長の5人のパネリストが、若林靖永・京都大経営管理大学院経営研究センター長の進行で、「京都市版DMOの使命とその役割」をテーマに意見交換を行った。

主催者あいさつ

京都観光をけん引する組織に

京都市観光協会会長　柏原　康夫氏

京都市観光協会は、これまで国内観光を中心に取り組んできましたが、本年4月、京都観光文流コンベンションビューローが担ってきたインバウンド（訪日外国人客）部門を移管し、当協会に対して国内観光・国際観光とも一元的に推進する体制を構築しました。会員事業者の皆さまの知恵をいただき、京都観光をけん引する組織づくりに向け決意を新たにしています。

来賓あいさつ

日本を代表する観光DMOに

京都市長　門川　大作氏

京都の文化、観光の価値は国内外で高まっています。大阪や南城、京北、西京、山科など、素晴らしい文化の あふれる地がにぎわっていません。これらの地域をアピール、伝統産業、地域の活性化につなぐこともMDOの役割だと思います。観光・地域の文化・経済全体に責任を持つ体制整備を、京都市は全面的に支援してまいります。

来賓あいさつ

京都観光のさらなる成長期待

観光庁事務官　高科　淳氏

観光庁は、今年、発足10年の節目の年です。観光は成長戦略の柱であり、DMOは適切なマネジメントやマーケティングの実施を通じ、自然、文化財、食などの地域資源を魅力的なコンテンツとして磨き、国内外へ発信していただく必要があり、その重要性はますます高まっています。京都市観光協会の飛躍、京都観光のさらなる成長に大に期待しております。

来賓あいさつ

広域連携で持続可能な観光を

京都市市議長　寺田　一博氏

京都市観光協会がDMOとして、これからの京都観光の方針策定に議論を深められることは、ぜひとも京都府内や日本国内とも連携いただき、より一層力増し持続可能な京都観光の実現につなげていただきたいと思います。京都市会におきましても、先人たちが築き上げ、受け継いできた京都の魅力を次の世代へつなげるべく、議論を深めてまいります。

パネルディスカッション

「京都市版DMOの使命とその役割」

□パネリスト

京都市長
門川　大作氏
かどかわ・だいさく　京都市生まれ。立命館大二部法学部卒。市教育委員会に入り、総務部長などを経て2001年から教育長。08年2月市長に就任。現在3期目。

文化庁地域文化創生本部事務局長
松坂　浩史氏
まつざか・ひろし　東京都生まれ。早稲田大社会科学部卒。文部省（現文部科学省）に入省し、文化庁伝統文化調査補佐、文化庁長官等官房審議官などを歴任。2017年4月から現職。

東洋大国際観光学部教授
矢ケ崎紀子氏
やがさき・のりこ　北海道生まれ。九州大大学院法学研究科博士課程修了。国土交通省観光庁参事官などを経て2014年に東洋大准教授、18年から現職。専門は観光政策。

小西美術工藝社社長・京都国際観光大使
デービッド・アトキンソン氏
英国生まれ。オックスフォード大で日本学を修了。米国の大手証券会社などを経て、2009年に小西美術工藝社（東京都）に入社。

日本旅館協会会長
北原　茂樹氏
きたはら・しげき　京都市生まれ。関西学院大経済学部卒。日本旅館協会副会長を経て今年6月から現職。祇園こうろ（京都中京区）の代表取締役として経営に携わる。

○モデレーター
京都大経営管理大学院経営研究センター長
若林　靖永氏
わかばやし・やすなが　愛知県生まれ。京都大大学院経済学研究科博士後期課程満期退学。博士（経済学）。京都大大学院経済学研究科教授、06年同大経営管理大学院教授。18年から現職。専門はマーケティング。

若林　まずは門川市長から、京都市の観光政策でDMOにどのような役割を期待するかをお話しください。

門川　これまで課題であった宿泊施設が市内にはあるのですが、徹底し厚い信頼を得ている業者としての立場のご意見は。

北原　おもてなしサービスを通じ、宿泊客に感謝の気持ちを伝えていきたい。そして、昨今では若い人材の育成に力を入れ、宿泊客も満足できる宿泊客を常に意識しています。何が足りないかデータに基づき調査し、DMOにも提供ハ、データ提供いただきたいと思います。

若林　観光についての研究、教育を担当されている矢ケ崎さん、DMOに期待されていることは何ですか。

矢ケ崎　まず、日本で最高水準の DMOの誕生にとして立ちふさえることに感謝いたします。

期待するのは、計画の着実な実行です。そして、民間と行政が調整するという内今塔として、立ち位置を確立することです。民間に任せることは限界にきて、持続可能な観光に向け、観客満足の高度増加で将来顧客の開拓を行う必要があります。また、会員同士このプロジェクトを持ってはいかがでしょうか。若いスタッフ、チャレンジする人に場を与えることが、力を合わせて実現につながる観光資源を活用した事業実施や観光情報の発信など、戦略的な事業展開により京都の観光振興を積極的に推進しています。2012年には公益社団法人に移行し、2016年には事務局次長職の設置やマーケティング担当職員の採用など事務局体制を強化。2017年から2カ年計画で、京都文化交流コンベンションビューローが実施してきたインバウンド部門を移管し、国内観光・国際観光を一元的に担う体制を構築いたしました。2018年には、今後3カ年の経営戦略を策定し、「事業者支援」「政策課題解決」「科学的経営」の各分野において具体的取り組みを進めています。

会員数：1450件（2018年9月末現在）

□主な実施事業

紹介宣伝：JR各社連携、京都観光公式サイト運営（日本語・外国語）、海外情報拠点運営（世界11都市）、海外商談会出展、海外メディア取材支援等

観光振興：「京の夏の旅」「京の冬の旅」文化財特別公開、三大祭観覧席設置、修学旅行パスポート発行、京都市認定通訳ガイド育成、外国語研修開催、免税販売・キャッシュレス対応支援、ホテル統計調査等

観光案内：京都総合観光案内所「京なび」、河原町三条観光情報コーナー運営等

その他：二条城売店・旧三井家下鴨別邸運営、全国京都会議・京都観光施設協議会事務局運営等

事業者向けホームページ＆メールマガジン
https://www.kyokanko.or.jp/kaiin/

観光関連事業者の皆さまのビジネス展開を支援することを目的に、事業者向けホームページを開設いたしました。当協会の事業紹介や統計データ、調達情報、観光課題に関するコラムなどを掲載しています。また、京都の観光行政に関するメールマガジン「京都観光MICE NEWS letter」の登録も受け付けております。登録は無料で、どなたでもご覧いただけます。

企画・制作＝京都新聞COM

主催／公益社団法人京都市観光協会　共催／京都市　協力／文化庁 地域文化創生本部、公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー　後援／観光庁、京都商工会議所

□京都市観光協会について

公益社団法人京都市観光協会は、1960（昭和35）年に設立、翌1961（同36）年に法人格を取得し、2010年には設立50周年を迎えました。会員を基盤とする社団法人であり、京都市域において唯一、観光の振興を目的に活動する団体として、行政をはじめ関係諸団体との連携のもと、京都ならではの観光資源を活用した事業実施や観光情報の発信など、戦略的な事業展開により京都の観光振興を積極的に推進しています。2012年には公益社団法人に移行し、2016年には事務局次長職の設置やマーケティング担当職員の採用など事務局体制を強化。2017年から2カ年計画で、京都文化交流コンベンションビューローが実施してきたインバウンド部門を移管し、国内観光・国際観光を一元的に担う体制を構築いたしました。2018年には、今後3カ年の経営戦略を策定し、「事業者支援」「政策課題解決」「科学的経営」の各分野において具体的取り組みを進めています。

会員数：1450件（2018年9月末現在）