

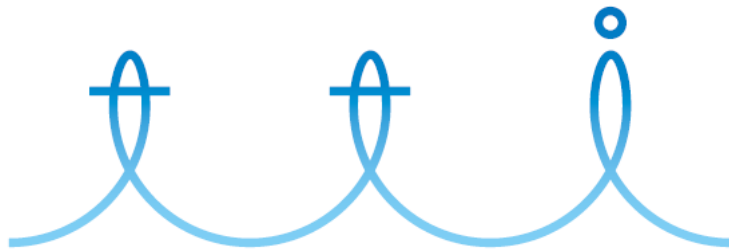
豊岡DMOの成り立ちと デジタルマーケティングを中心 としたインバウンドへの対応

2024.3.21

豊岡DMO

2016年6月1日 設立

一般社団法人 豊岡観光イノベーション



観光にイノベーションを起こす！

観光で地域にイノベーションを起こす！

新たな機能の必要性

- ①観光地のマーケティング機能
- ②地域と地域、事業者と事業者をつなぐ機能
- ③地域の素材や営みを体験してもらう商品を作り、自ら来訪者を集める機能

行政でやるのではなく

新法人の立ち上げ

- ① 予算主義でなくスピード感を持って、事業を遂行する
- ② 専門知識を持った人材を民間企業から起用する
- ③ 宿泊予約サイトの運営、ツアー造成・販売などの収益事業を実施する
- ④ 地域の意欲のある事業者と直接つながる

【Mission】

当該地域の関係者の力を結集し、顧客視点に立ち、地域の魅力を再編集して、地域の稼ぐ力を引き出し、地域経済の活性化に寄与する

観光地マーケティングにより

来訪者

を増やす

滞在日数

を増やす

消費額

を増やす

+

観光まちづくりの**参加者**
を増やす

経営戦略

1. インバウンド誘客を強かに推進し、急速に回復する訪日旅行者を取込む

- ① Visit Kinosakiサイトを活用したWEBマーケティングを強化する
- ② 高付加価値旅行者層をターゲットとし、誘客する
- ③ 城崎+1（プラスワン）の誘客を促進する

2. 国内観光客の周遊とリピートを促進するとともに、新規顧客の開拓に着手する

- ① 観光サイトの流入、回遊を強化する
- ② スマホ観光ナビの利用を促進する
- ③ 観光協会との密な連携を図る
- ④ ふるさと納税返礼品として「旅行クーポン」を開発し、利用を促進する

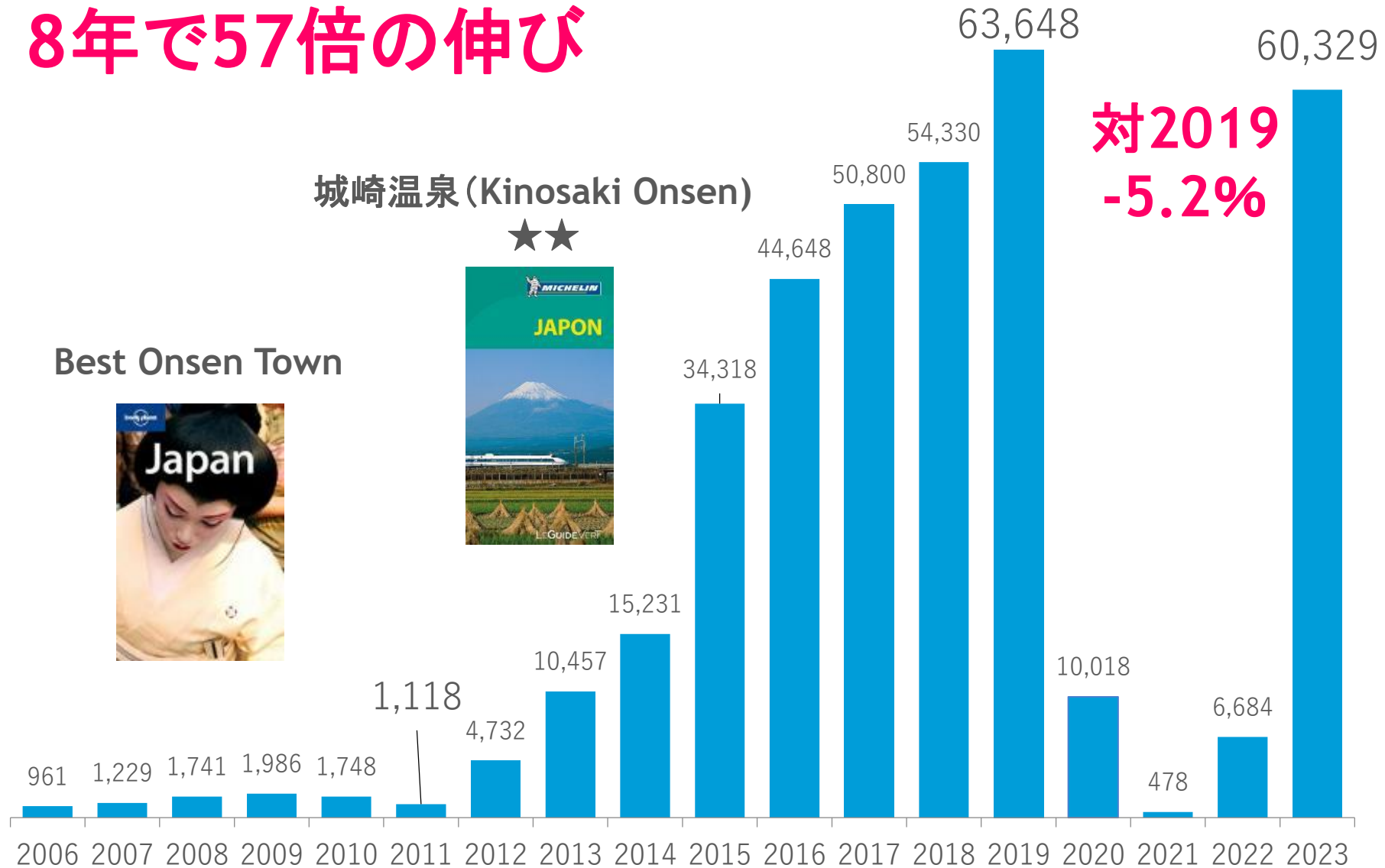
3. 観光DXを推進し、地域事業者の稼ぐ力を引き上げる

- ① 観光DX基盤を活用したレベニューマネジメントを促進する
- ② 物販飲食事業者への取り組みに着手し、成功事例を作る

TTIマーケティング戦略

1. 日本の滞在地としての**認知**を高める
 2. **検索**した時に情報がある状態にする
 3. **予約**できるようにする
 4. **滞在**を楽しんでもらい**消費**を増やす
-
5. インナープロモーション
 6. マーケティングデータの収集分析

8年で57倍の伸び



1. 滞在地としての**認知**を高める

- ① メディアへの露出を増やす
- ② WEBで情報を発信する

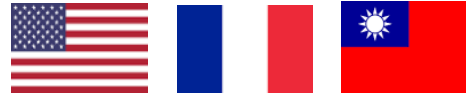
①メディアへの露出を増やす

海外メディア等へのメールマーケティング

海外メディア **20ヶ国 160社**

海外等旅行会社 **23ヶ国 636社**

海外情報発信拠点



KINOSAKI ORSEN: A COPY-AND-PASTE TOOL FOR THE MOST AUTHENTIC JAPANESE EXPERIENCE



Budding memories book a photoshoot in Shinjuku Orsen

In Kinokuniya Orsen, a picture can be worth a thousand words... and a thousand cherry blossoms! After spinning a quill, capture the dreamy Kinokuniya memories with a private photo session for you and your loved ones. Local photographers will guide the way to delightful spots brimming with whimsy unique to a cherry blossom spring. Scrapbook-worthy snaps under Kinokuniya Orsen's canopies of fluttering cherry blossoms will leave you enchanted long after your visit to the charming hot spring town.

A cash-for-all for the best of Shinjuku Orsen: Must-Visit Pass

Available for purchase both online on www.kinosaki.com and in-person at SOZORO Tourist Information Center near Kinokuniya Orsen Station, the Must-Visit Pass is your insider go-to for all of Kinokuniya's must-see attractions and shops. Along with access to the Kinokuniya Orsen Ropeway, Orsen Temple, Kinokuniya Museum of Art, and Kamiya Mingei (Kinokuniya's famous straw craft workshops), you can get special gifts and discounts at certain local businesses by showing your Must-Visit Pass to shop staff.



World-class barbecue in the Karube Highlands



Picture this: no prep, no grilling, shopping just you, your friends, and some of the world's best beef barbecue. In the Karube Highlands south of Kinokuniya Orsen, savor the taste of Japan's legends. Taino beef on a countryside garden terrace surrounded by lush mountainscapes. No need to lift a finger, just bring yourself and an appetite for the succulent, marbled, melt-in-your-mouth meat that is characteristic of Taino beef, the origin of Kobe beef.

Toyoooka Tourism Innovation Daniela Lavigne (dla@toyoooka-tourism.com) tel. 0491-0796-20 (ext. 20) www.toyoooka.com

KINOSAKI ORSEN: A COPY-AND-PASTE TOOL FOR THE MOST AUTHENTIC JAPANESE EXPERIENCE



Dive into Kinokuniya Orsen's Sea of Clouds

An ocean in the sky! Anything is possible in Kinokuniya Orsen, and experiencing an "urukaa," or a sea of clouds, is on the bucket list of many autumn visitors. As the name implies, the sea of clouds is a natural phenomenon occurring when sharp differences in air temperature cause clouds to spread horizontally at a low altitude. This often happens during early mornings in autumn, delivering an unforgettable natural sight from the mountaintops in Kinokuniya Orsen and beyond. Read below for 4 of the best spots to increase your chances of catching the white fluffy waves.

Dragon Palace in Hironokami

Coastal Kinokuniya, the town of Hironokami, is home to the Dragon Palace - reminiscent of the palace of the same name from the Japanese folktale Urashima Taro. The early morning hours in autumn is prime viewing time for one of the area's most dramatic displays of a sea of clouds. 700 meters out from the alarade observation deck, a cascading waterfall of clouds splashes against the Dragon Palace in ethereal waves. Pack a light snack, bicycle up to the coast from central Kinokuniya Orsen, and soak up the morning ambiance.



Mount Kururi in Shinjuku Orsen

If you're looking for the spot to be on a misty autumn morning, Mount Kururi is where it's at. Arguably the most well-known spot on the list, Mount Kururi's mesmerizing atmospheric waves above the Manayama River welcome professional photographers and casual travelers alike in search of the ultimate fall snapshot beyond the usual red and orange leaves. Just south of Kinokuniya Orsen's town center, the summit viewing platform at 566.6 meters can be reached by car in about 10 minutes.

*The top of Mount Kururi is best reached by car.

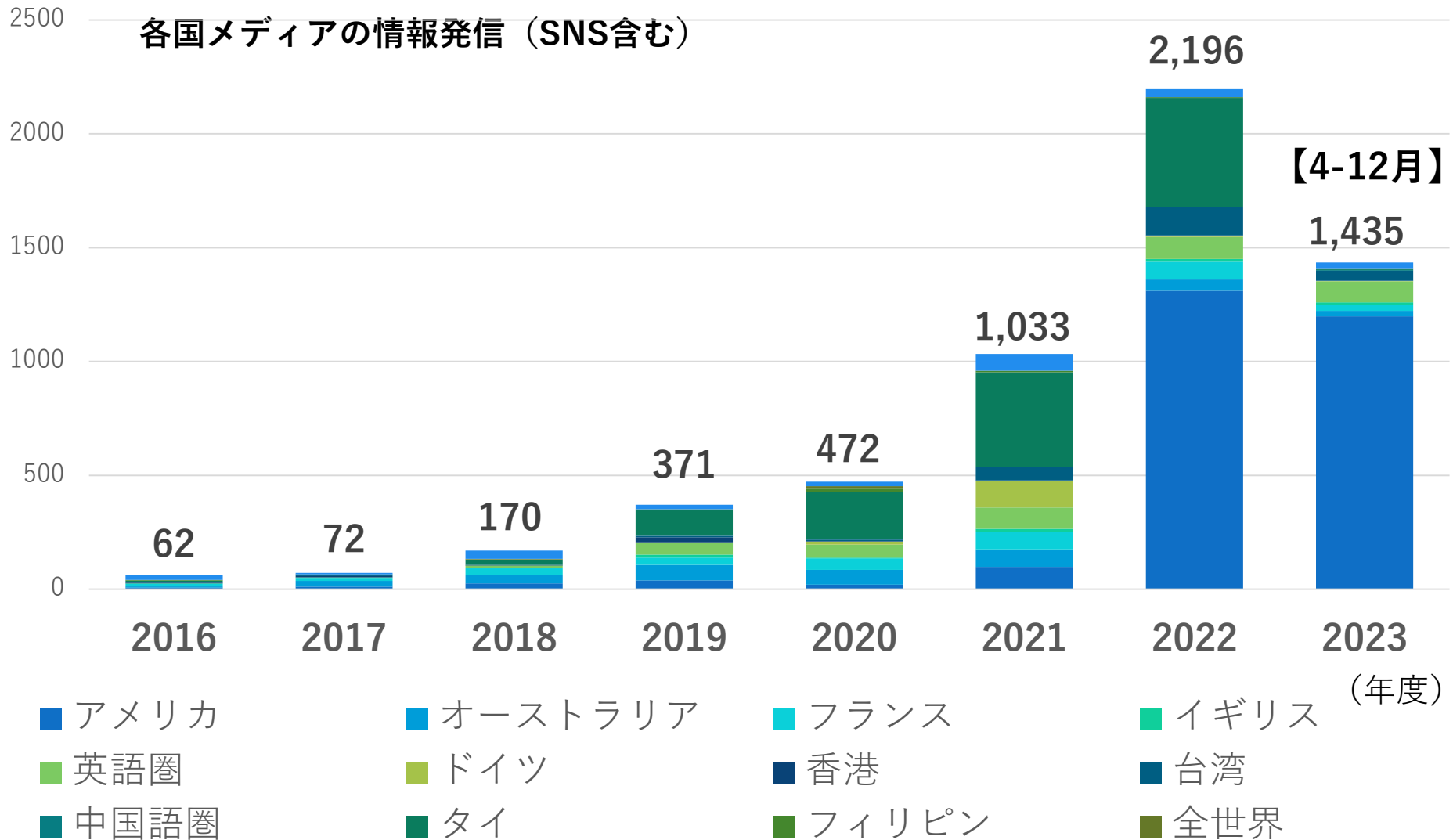


国際交流員が原稿作成

①メディアへの露出を増やす

海外メディアへの露出件数

各国メディアの情報発信（SNS含む）



Visit Kinosaki.com



ABOUT KINOSAKI THINGS TO DO PLAN YOUR VISIT ACCOMMODATIONS

f Instagram ENGLISH | Search



EXPERIENCES & ACTIVITIES
book online

FREE
Travel Consultation
Real People, Real Experts, Real Advice

Schedule a live chat with our experts today
Let's get started planning your trip!

Private Baths in Kinosaki

BOOK A STAY TODAY

Check-in

Check-out

2

Search

[See all accommodations](#)
[Reservation confirmation/cancellation](#)

②WEBで情報を発信する

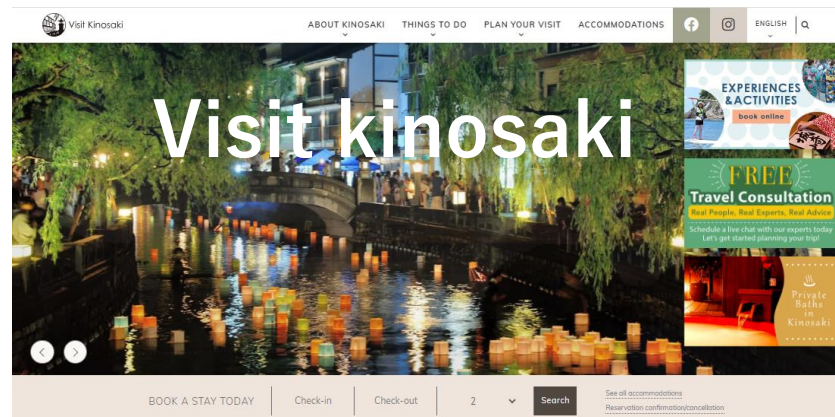
< WEB広告配信 >



< SNS配信 >



サイト訪問者
を増やす



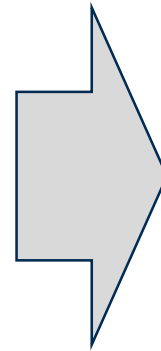
②WEBで情報を発信する



ディスプレイ広告

検索キーワード広告

YouTube広告



P-MAX広告

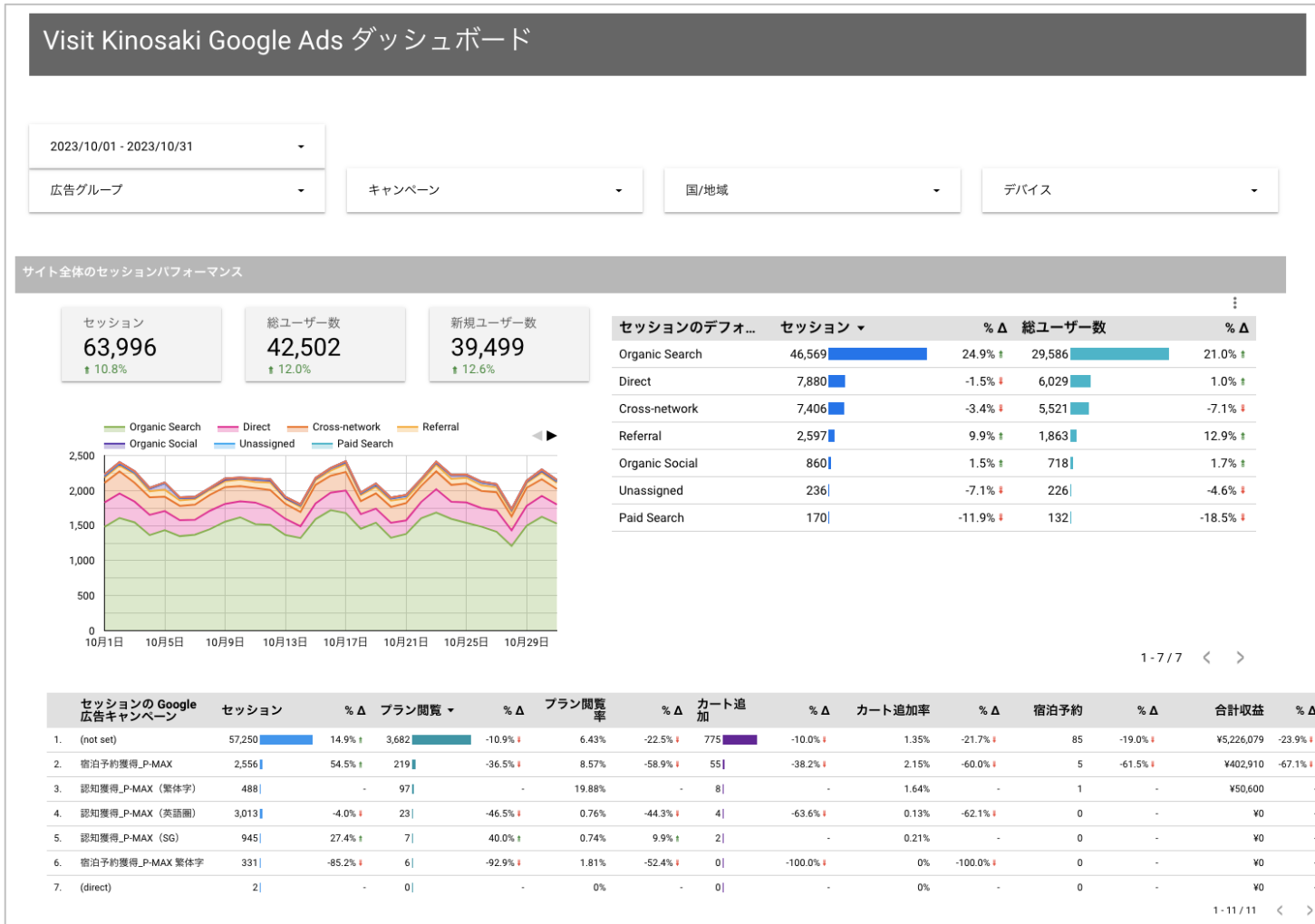


チャンネルごとに
キャンペーンを分けて運用

1つのキャンペーンから
様々な広告枠に配信

②WEBで情報を発信する

広告ダッシュボード



2. **検索**した時に情報がある状態にする

① WEBサイトのコンテンツの充実する

RYOKAN STAY IN KINOSAKI

A purely Japanese cultural experience

The traditional *ryokan* rooms are known for being beautifully simple and elegant. The floors are covered with tatami mats and furnished with a low table and floor cushions for seating.

This style is the same one that you will find in traditional Japanese family homes. Like *ryokan*, some modern homes still have a room dedicated to this style.



You will also notice that some rooms do not have a clock; this is so that guests won't worry about the time and instead focus on relaxing during their stay.

EVENTS & FESTIVALS

FEATURED



June 25

Kannabe Cabbage Festival



July 30

Takeno Fireworks Show



July 28~August 25

**Kinosaki Onsen Lantern Festival
and Summer Fireworks**

DMO先進地事例視察

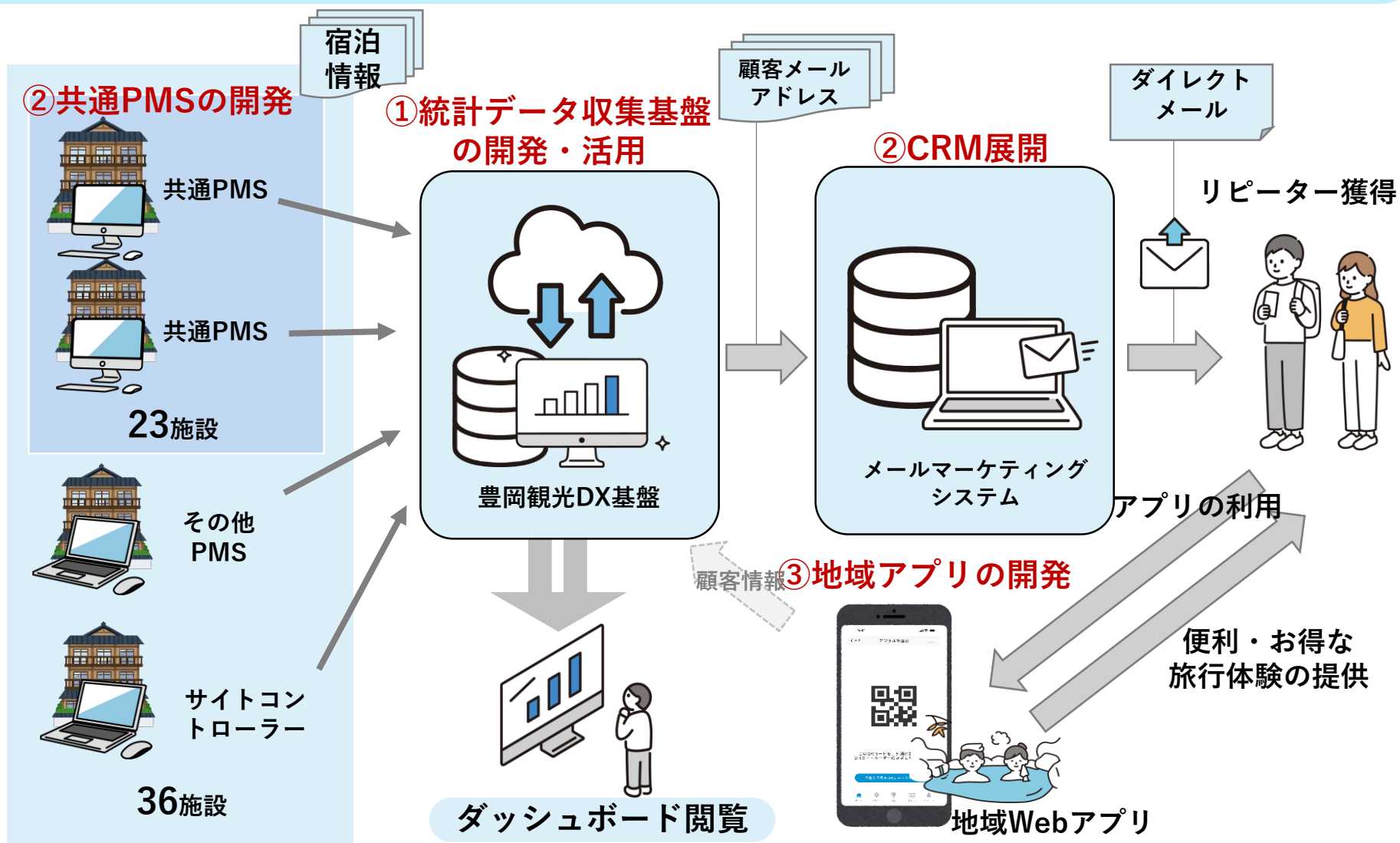
豊岡観光DXの取り組み



一般社団法人豊岡観光イノベーション

2023年2月20日

事業概要 イメージ図



エリア全体への誘客のため、また来たくなる仕掛けやアプリ自体にログインしてもらう仕掛けを実装することで利用ユーザーを増やす。

周遊を促進し観光消費額UP



ユーザーデータを取得してマーケティングに活用

地域Webアプリ

「豊岡市スマホ観光ナビ」を展開

【主な機能】

- ・ 来訪毎に獲得できるバッヂ(称号)
- ・ デジタル外湯券
- ・ スタンプ機能
- ・ 外湯の混雑状況確認
- ・ クーポン表示
- ・ 旅の思い出機能
- ・ 手荷物タグの画像保存機能

【観光客に登録してもらうきっかけ】

- 紙の宿泊者用城崎温泉外湯券がスマホ上で利用可能
- クーポン配布
- 営業情報の閲覧



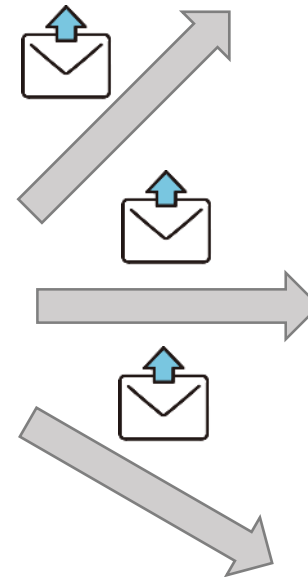
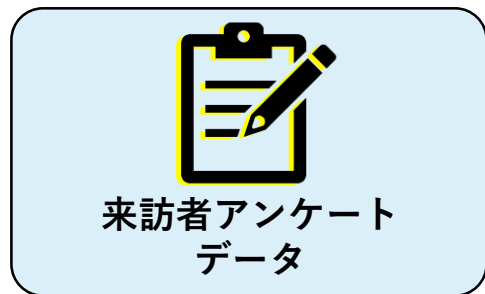
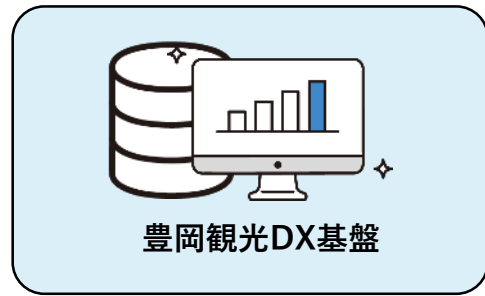
トップページ

クーポン表示

デジタル外湯券

CRMの発展

共通PMSデータやアプリ登録者のほか、来訪者アンケートデータやキャンペーンで収集したメールアドレスを積極的に活用



DMO先進地事例視察

観光CRMの取り組み



一般社団法人豊岡観光イノベーション

2024年2月20日

CRM = Customer Relationship Management

= 顧客関係管理

製品やサービスを提供する主体が、顧客との間に親密な信頼関係を作り、購入した顧客をリピーターに、リピーターをファンに育成するような持続的な関係構築を行い、顧客と企業との相互利益を向上させることを目指す総合的な経営手法。

具体的には、データに基づいて顧客との関係性（コミュニケーション）を管理すること、データを通じて顧客と自社（自地域）との関係性を把握することを指しており、その関係構築の取組を通じて、「利益の最大化などを目指すこと」がCRMの主な目的です。顧客と関係を構築するために求められるCRMは、様々な顧客接点を通じて行われる「顧客データ収集」、収集したデータを一元的に管理し、マーケティング戦略への示唆出しを行う「顧客データ管理・分析」、データ分析に基づいて自らが保有するチャンネルを通じて顧客へのアプローチを行う「データ分析に基づく顧客アプローチ」で構成されています。

[DMOマーケティングガイドブックよりP94より抜粋](#)

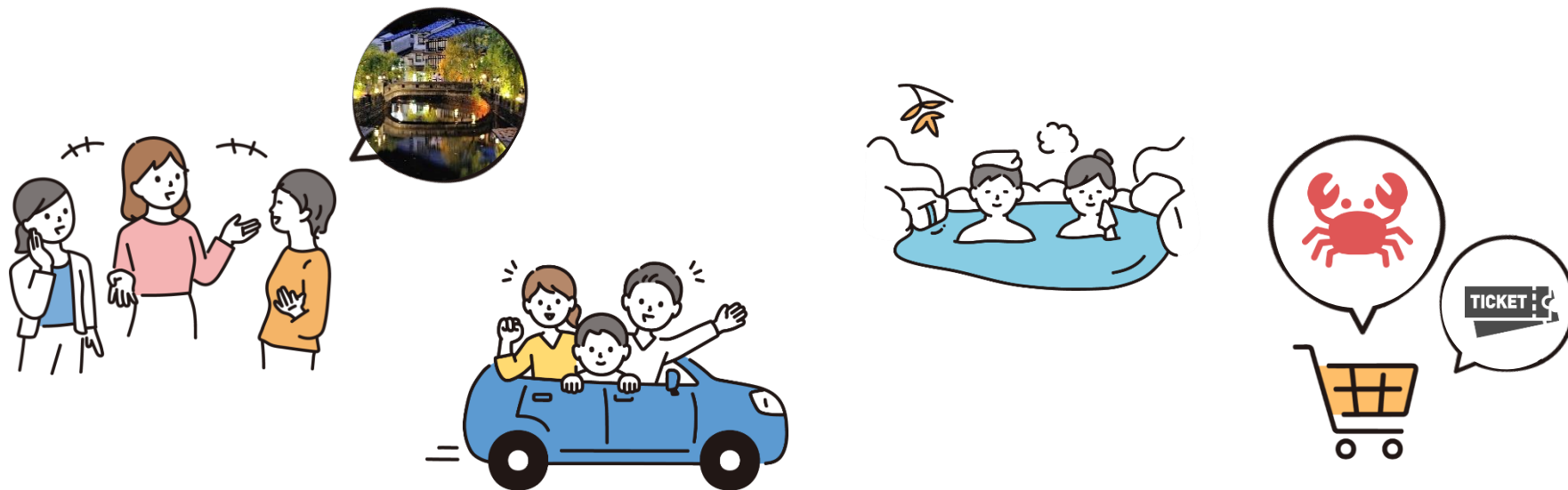


豊岡観光イノベーションが目指すCRM

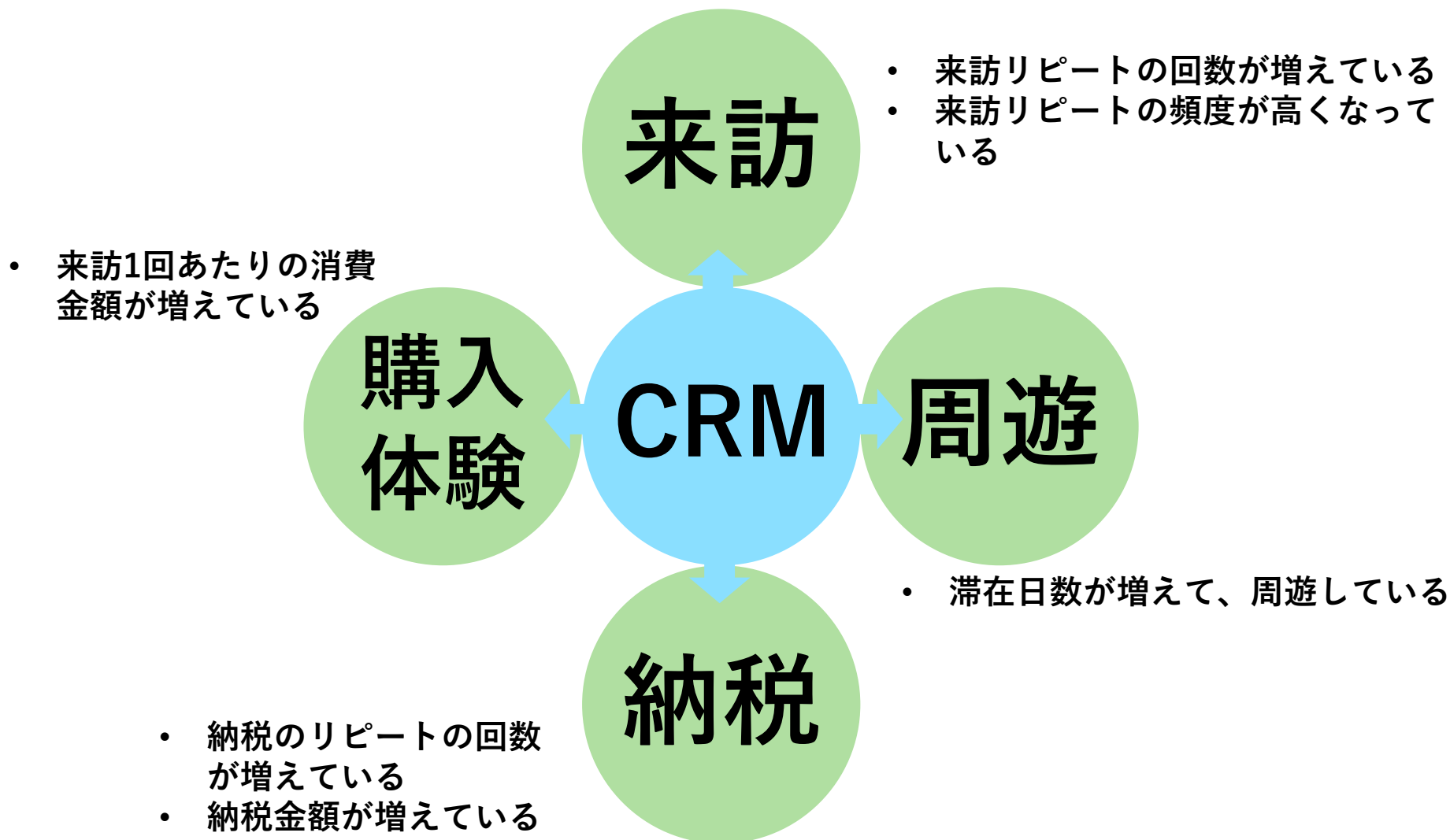
地域のDMOとして関係人口の創出・拡大に資する取り組み。

国内旅行客、インバウンド、ふるさと納税者などさまざまな施策により関係性を持った顧客の情報を整理・分析し、オフライン・オンラインでアプローチを行っていくこと。

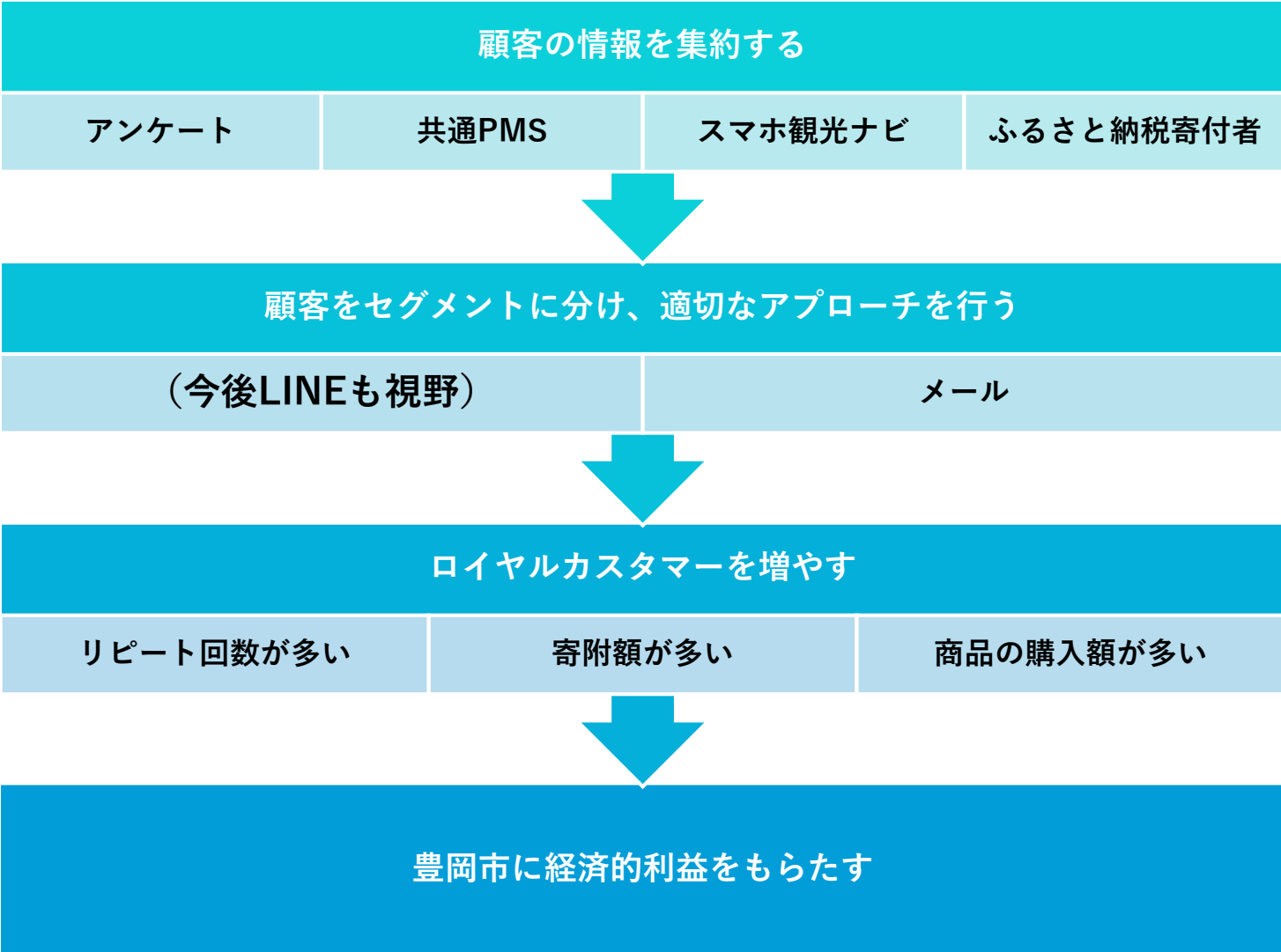
豊岡市に来訪する、豊岡市を知人に勧める、豊岡市に寄付（納税）する、豊岡市の商品を購入する、といったロイヤルカスタマーを育て、豊岡市に経済的利益をもたらす取り組み。



目指したい姿



CRMフロー



城崎温泉のある豊岡市には、車で40分以内の範囲に、蕎麦屋が40軒以上連なる出石そば、天然記念物コウノトリが飼育されているコウノトリの郷公園など立ち寄るべき定番スポットがあります。「もういえば、ここ立ち寄ってなかった〜！」という場所があれば、次回ご訪問の際にチェックしてみてくださいね！



温泉・皿そば・コウノトリ
いいとこギュッと凝縮コース

出石城下町の名物「出石皿そば」や幸せを運ぶ「こうのとり」、カバンの町「豊岡」、温泉街「城崎温泉」と豊岡の見所をギュッと凝縮！

詳細はこちら

季節の情報

今はカニシーズン真っ盛りです。カニ楽しんだ後は春がやってきます。豊岡市には大規模なスポットはありませんが、おすすめ桜スポットはたくさんあります。2022年の春の様子を事前にまとめたのでぜひチェックしてみてください！

そして、あなただけのお気に入りスポットを探してみてください。



豊岡市のおすすめ
桜スポット7選

豊岡市は、温泉街と桜、お城と桜、日本と桜、1kmにも及ぶ桜並木など、いろんな色とともに楽しむことができますよ。

詳細はこちら

城崎温泉・豊岡市に雷ったら.....

ここまでは豊岡市の定番スポットをご紹介しました。観光スポットや取り組み、産業は豊岡市でしか体験できないものばかりです。

ここでは、豊岡市ならではの取り組みや体験を深掘りしてご紹介していますので、ぜひチェックしてみてください！



ここでしか体験できない
「そば打ち体験」

昔ながらの製法方法である「石臼挽き」で蕎麦の実を手挽き、職人さんに習いながら十割そばを打ちます。打ったそばはもちろんお召し上がりいただけます！

詳細はこちら



ここでしか体験できない
「コウノトリ郷公園」

一度は絶滅してしまったコウノトリが今また悠然と空を飛んでいる豊岡盆地。コウノトリの観察と記録を続ける地元の主簿お二人にその魅力を聞きました。

詳細はこちら



ここでしか作れない
「豊岡鞆」

ここ豊岡は歴史あるかばんの一大産地にして、品質の高いヤマトメダの産地。かばんの字號を卒業した職人さんのしごと場を訪ねました。

詳細はこちら

Excitement要素

「温泉・皿そば・コウノトリ
いいとこギュッと凝縮コース」

リンククリック率
5.5%

「豊岡市のおすすめ
桜スポット7選」

リンククリック率
3.4%

Local要素

ここでしか体験できない
「そば打ち体験」

リンククリック率
2.9%

ここでしか体験できない
「コウノトリ郷公園」

リンククリック率
2.4%

ここでしか作れない
「豊岡鞆」

リンククリック率
4.2%

【Excitement向け記事分析】

メールの最上部に来ていることもあり、クリック率は最も高かった。

桜スポットの紹介は国内向けにはリードタイムが早すぎたのか、リンク2番目に位置しながらもクリック率は高い順に3番目となった。

⇒旬の季節ではない情報は避け、モデルコースやお得情報を中心としたコンテンツとする。

【Local向け記事分析】

「出石そば」「コウノトリ」「豊岡鞆」という豊岡ならではのコンテンツのうち、「豊岡鞆」の反応が高かった。近年ふるさと納税でも豊岡鞆の人気が高まっており、ほかの2つに比べ、それだけで来訪する理由になり得るのではないかと考えられる。

⇒豊岡鞆のルーツを深掘りする内容を強化してみる。

顧客の解像度を上げる

実証実験

■メールマーケティング2回目

■Excitement要素

【変更点】
お得な公式観光周遊パス「ふらりとパス」が使えるモデルコースの記事を増やした。

■Local要素

【変更点】
「豊岡靴」のルーツや歴史、書っぽいんぐできる場所など、豊岡靴のストーリーに基づいた記事に絞った。

豊岡市（城崎温泉・出石城下町・豊岡市街地） 周遊に便利なバスのご紹介

豊岡市内の観光施設・飲食・体験がお得に楽しめるバス「ふらりとパス」
イトで販売中です。バスの使い方は簡単！
・Webサイトで購入（現地でも購入できます）し、
・各場所までバスを提示するだけ
体験は、このバス購入者限定となっています！お得に観光体験を「
ださい。

リンククリック率
5.9%



スイーツ片手に出石城散策

仙馬の小京都「出石（いずし）」の名称とスイーツで、見るも、食べるも満足に、城下町を散策できるコースです。「イブバススイーツ」は、出石の名称「血そば」めぐりとスイーツめぐり、出石茶室歴代の入場がセットになったお得な徒歩バスです。

詳細はこちら

リンククリック率
4.2%



親子3世代で「温泉+水falls」を満喫

見る、知る、味わって遊ぶ！食べる！温泉でまったりリラックス。浴衣でつづの温泉を巡るのが人気の「城崎温泉」、日本海の眺望「日和山海岸」、水falls以上の水falls「城崎マリワールド」で、家族みんなで思いっきり楽しい1日をお過ごしください。

詳細はこちら

リンククリック率
2.9%

城崎温泉・豊岡市に寄ったら.....

豊岡市の歴史といえば、「豊岡靴」、歴史やルーツは豊岡市内の各所に見ることが出来ます。
豊岡靴のショッピングモール



一豊岡靴のルーツ 城下町出石に暮る伝統工芸 「靴師職人」

伝統工芸の豊岡靴職人（とよおかりせいへい）。前で作られた行状は「豊岡靴」の歴史となっています。職人「ゆきこ」の歴史や特徴、制作過程、伝統継承について紹介します。

詳細はこちら

リンククリック率
1.8%



かほんの神保を祀る日本で唯一の神社 「赤田井神社」

「かほんストリート」を巡り由緒街道を歩くと、突如現れる大きな鳥居が目の「赤田井神社（おたいあがたじんしゃ）」。「かほんの神保」に会いに行きませんか。

詳細はこちら

リンククリック率
1.6%



かほんのショッピングはここ！ 【カバンストリート】

地域産業と商店街がタッグを組んだ、カバンストリートは、ショッピングだけでなく、職人を育てる学校もあります。

詳細はこちら

リンククリック率
2.3%

【Excitement向け記事分析】

市と開始した冬キャンペーンの告知を掲載したところ、合わせて5.9%のクリック率となり、前回配信の記事よりもクリック率が高まった。

Local向け記事分析

豊岡靴関連記事全体で5.7%のクリック率となった。なかでもカバンストリートの記事の反応が良いことが分かり、豊岡靴というカテゴリの中でも読まれやすいコンテンツの把握に繋がった。

メールマーケティングの実例

概要

概要

- 約7,000のリストへ毎月メールを送信
- 来訪後も繋がりを継続する

毎回違うコンテンツを配信

- 6つあるエリアのうち、観光客の多い城崎・出石エリアを重点的に、他エリアへの周遊も促進
- 豊岡のファンになってもらうおたより、旬の情報、取り組み、お得な情報

ABテストの実施

- コンテンツやメールタイトルによって開封率やクリック率が異なり、リスト毎の客層の違いも浮き彫りに。
- 次回の配信で何を伝えるべきか、PDCAを回せるようになった。

結果

- 業界平均以上の開封率
- メール経由でのふるさと納税寄附もあった。

メールマガジンの例

Test - (兵庫県豊岡市) いくつ開った? 城崎温泉街にある足湯★寄付額の最大30%分★の旅行クーポンがもらえるふると納税
1件のメッセージ

一般社団法人豊岡観光イノベーション <info@toyooka-tourism.com> 2023年12月13日 15:51
宛先: info@toyooka-tourism.com
To: y.mori@toyooka-tourism.com



このメールは、過去に豊岡市観光センターにご登録いただいた、メール送付に同意いただいたお客様です。

こんにちは。豊岡市にある一般社団法人豊岡観光イノベーションがこれまで発行してお届けしてきたように、国にありが今週の豊岡市の情報をお知らせいたします。

～本日のお知らせ～

- ① 寄付額の最大30%分の旅行クーポンがもらえるふると納税がいくつ開ったことがありますか? 城崎温泉街にある
- ② 豊岡靴が有名な理由とは? 職人がひしめく靴の街をひらく!

③ 寄付額の最大30%分の旅行クーポン

「豊岡旅幸券(とよおかりょうけん)」へのたぐ。年末に向けての自治体に寄附しようかと迷



「もっと知りたいと思った方はこちらをクリック!」

城崎温泉文芸館について

③ 豊岡靴が有名な理由って? 職人がひしめく靴の街をひらく!

ここ豊岡は歴史あるかばんの一大産地にして、品質の高いジャンパニメイトの拠点。普段つかいのものから一生ものまで、心ときめくかばんとの出会いがあなたを待っています。

届になってからご検討ください。



最高額1万円から寄付ができ、寄付額の最大30%分の旅行クーポン「豊岡旅幸券」をもらうことができます。旅行クーポンは城崎温泉などの宿泊施設、城崎マリンワールドやスキー場などの観光施設、飲食店等合計200施設以上の加盟店でご利用いただけます。

今すぐ申し込む!



「もっと知りたいと思った方はこちらをクリック!」

城崎温泉 足湯について



「もっと知りたいと思った方はこちらをクリック!」

靴屋について

最近まで「豊岡」の名前が表だって出ることはありませんでした。なぜなら豊岡のかばんは、OEM(相手先ブランドによる販売製品)生産が中心。転機となったのは2006年、工業製品で国内第一号の地域団体商標として「豊岡靴」が認められたことでした。



す。少
でも

豊岡靴のかばんすべてが「豊岡靴」というわけではありません。兵庫県靴工業組合が定めた基準を満たす企業が20社(2021年11月時点)。その認定企業によって生産され、美しい履き姿に合わせた製品だけが「豊岡靴」として認められます。

「もっと知りたいと思った方はこちらをクリック!」

豊岡靴について

【豊岡旅幸券が使える施設一覧】



豊岡靴幸券が使える店舗一覧

※こちらに掲載したイベントは送付時点のものです。やむを得ない事情により内容が変更・中止になる可能性があります。お越しになる前は、事前に各Webサイト等をご確認ください。

【配信元】
兵庫県豊岡市大塚町1-7-9 ぽんぽんTAJIMA
一般社団法人豊岡観光イノベーション

配信停止をご希望の方は下記の「配信停止」もしくは「Unsubscribe」をクリックしてください。

配信停止

Unsubscribe

結果

リスト名	平均開封率
来訪者アンケート	36.84%
スマホ観光ナビ	42.96%
共通PMS	42.52%
ふらりと体験申込者	34.87%
豊岡演劇祭アンケート回答者	57.67%

配信月	平均開封率
9月	37.90%
10月	33.66%
11月	31.43%
12月	29.68%
計	32.96%

メール開封者と一致した
ふるさと納税寄附者：**24件**

※豊岡旅行券のみ

開封率平均：**32.96%**

業界平均*：**26.86%**

業界平均よりも
+6.1pt高パフォーマンス