

(公社) ツーリズムおおいた発展のための取組

令和5年6月

はじめに

ツーリズムおおいた(以下「TO」という)では、設立以来、大分県観光をけん引する組織であるという自負のもと、県内における観光事業の健全な発展と振興並びに地域の活性化をはかり、観光旅行の普及発展と国際観光の振興を促し、県民の生活、文化及び経済の向上発展及び国際親善に寄与することを目的として、各種事業に取り組んできた。

そのような中で発覚した使途不明金事案は大変遺憾であり、会員をはじめ県民の皆様に変更してお詫び申しあげる。

当事案については、法的措置を取るとともに、再発防止に向けて、第三者委員会の提言をもとに取り組みを進めてきた。経理に関する管理の徹底やルールの変更、帳簿データ入力的外部発注によるチェック体制の強化等により、まずは経理事務体制の正常化を図り、外部監事や顧問税理士、顧問弁護士等の助言を受けながら二度と不祥事が起こることのないよう改善、点検を重ねており、経理事務体制としては、概ね整うかたちとなっている。

しかしながら、こうした不祥事の発生は、これまで県観光の発展に寄与すべく、堅実に事業を実施してきた法人の実績と信用を大きく傷つけた。

この傷ついた信用を取り戻すとともに、コロナ禍の影響を大きく受けた県観光業の回復を図るためにも、県と両輪となって大分県の観光振興を担い、持続可能な観光地づくりと国内外の誘客拡大に向け強力に取り組を進める必要がある。

今回の事件を機に、TOのあるべき姿を改めて見直し、設立時の目的を強く自覚するとともに、観光と地域づくりを民間の発想とアイデアで自主的・主体的に推進する、地域の頼れる組織として、真の大分県観光のけん引役となるよう組織体制の改善を進め、地域に根ざした公益法人を目指す。

令和5年6月

公益社団法人ツーリズムおおいた
会 長 和 田 久 継

1 目指すべき組織の姿

(1) 県と両輪となり大分県観光をけん引する組織

大分県内の全市町村、観光協会及び観光関係者が参加する県観光をリードする組織として、県と役割分担をしながら連携して事業を実施する。

また、地域や現場の声をくみ上げ、具体的に事業化を進めるほか、県をはじめとする行政や関係団体等に対し、民間の発想をもって事業提案や政策への提言を行うなど、活動の幅を広げる。

(2) 機動力と瞬発力のある組織

TO は大きな組織ではないが、それを逆手に取り、小回りの利く組織として機動力と瞬発力を発揮し、昨今の観光を取り巻く状況の変化にも迅速に対応する。

また、これまで DMO として蓄積してきたデータ等に基づいた効率的、効果的な事業を実施する。

(3) 会員のための組織

地域や現場からの相談や提言に応えるとともに、調査結果や分析データをはじめ有意義な情報を会員専用ページにおいてフィードバックするなど、会員にも頼られる組織となるよう取組を進める。

なお、令和4年度に全会員に対し TO の事業についてのアンケート調査を実施した。今後も必要に応じ会員に意見を求め、より良い法人運営に努めるとともに、会員専用ページが有効に活用されるように、改めて周知を徹底する。

2 具体的取組

(1) 人員・組織体制の活性化

①理事会・事業企画委員会の活性化

現在、法定の理事会を年に3回実施しているが、必要な議事等の審議に時間がかかるため、時節に応じた課題に関する議論等は実施できていない。

また、事業企画委員会も、主に中期経営計画の見直しや改定を議題とし、年1～2回開催しているが、本来の、事業の企画立案等を理事会に提言するなどの活動はできていない。

そこで、理事会メンバーや事業企画委員会等での議論の機会を増やすとともに、会員のニーズにも応じ、テーマによっては専門家等を招聘し参集範囲を拡大した会議等を実施する。

- 理事会メンバー等 : 理事ほか関係者を対象に、専門家等も招聘した
テーマ別意見交換会を2回程度開催
- 事業企画委員会 : 年1~2回 → 四半期に1回の開催
観光の現場の実態を共有し、県の施策やTOの
事業にも反映できるように、県も参加した議論
の機会を設ける。また現場とTO、県の三者の役
割分担についても議論したい。

②職員の活性化

TOでは、職員のスキルアップを図るため、研修会やマーケティングアドバイザー等の指導を受ける機会を増やしてきた。そのような効果もあり、契約職員が在職中に旅行業取扱管理者の資格を取得するなど、職員の中で活気が生まれつつある。こうした成果には、これまで実施されなかった表彰制度等により評価している。

さらに、職員定着のため、賃金体系の見直し及び労働環境の整備(各種休暇制度や企業年金加入等)のほか、産休・育休制度の利用を奨めており、この2年間に2名が産休・育休を取得するなど、経験豊かな職員の定着につながりつつある。

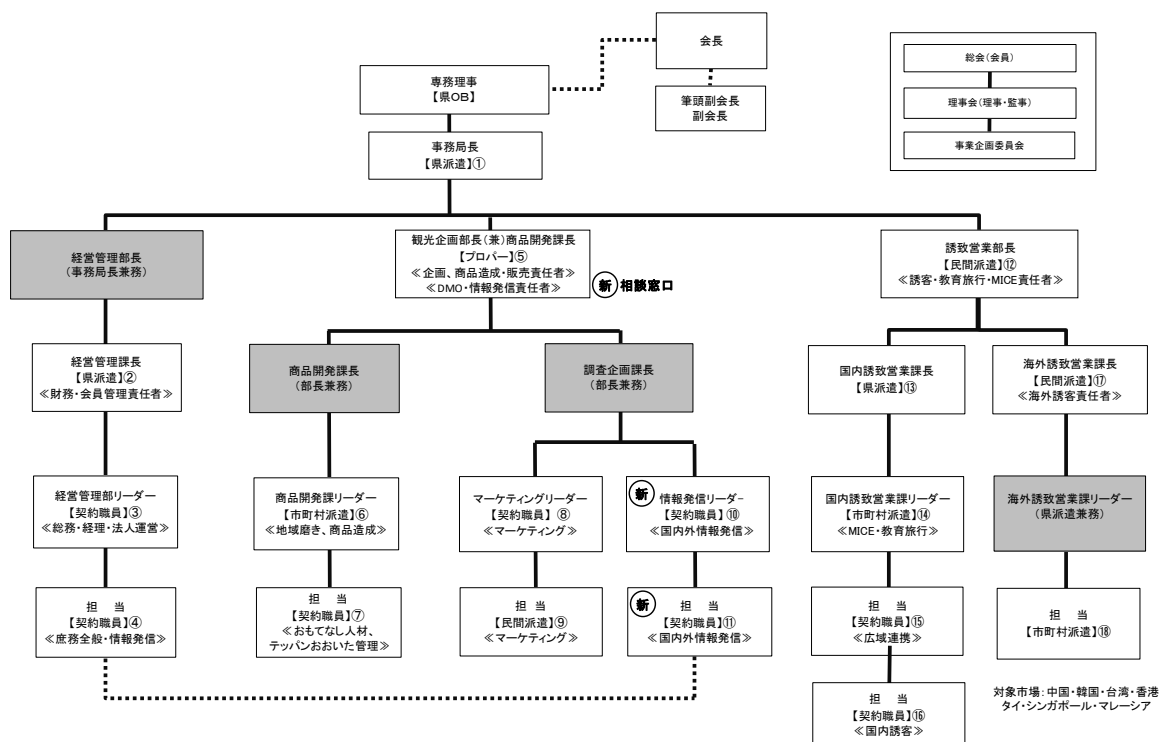
そのうえで、業務の専門性や継続性を高めノウハウの継承と蓄積を図るためには、プロパー職員の増員が急務であり、少なくとも各事業部にはプロパー職員が必要である。加えて、今後強化する予定のDMO部門には複数名の配置が望ましい。

プロパー職員増員には人選や財源の確保など、様々な課題があるが、契約職員のプロパー化も検討しながら、後述する自主財源確保の取組を推進する。

また、TOの利点である機動力・瞬発力を発揮するため、必要に応じ、組織にとらわれないプロジェクトチームでの対応も実施していく。

令和4年度実施例:国内旅行商談会の開催・エクスカージョンの実施
海外商談会でのブース増など

令和5年度 ツーリズムおおいた事務局組織図



※組織改正により、国内及び海外への情報発信業務を観光企画部内に統合

(2) 地域や会員の声を聴く会議の開催

今回、あらためて市町村や観光協会、観光業者等を訪問し、ご意見を伺う機会を得た。

そのなかで、コロナ禍以降、会員相互が親しく意見を交換する機会が減ったことを危惧する声を多くいただくとともに、その機会をTOがつくることを期待する声をいただいた。またTOが、地域に出向き、会員に近づき事業を進めることが安心感につながるというご意見もいただいた。

そこで、これまで、年度当初に、市町村・観光協会毎に実施していた協議の機会を増やす(年1回→年3回程度)とともに、必要に応じ参集範囲をその他一般会員まで拡大し、広く地域や現場の声を事業に反映できるように努める。

また、観光関係者の困りごと、提言したいこと等がある場合、いつでも相談できる窓口を一本化し「観光企画部」に新たに設置する。

※上記組織図参照

(3) DMO機能の一層の充実

TOではこれまで会員に対し、県への来訪者の動向・興味関心等のデータを市町村毎にまとめた「観光カルテ」を提供してきた。この分析技術の蓄積を活かすとともに、さらなるスキルアップに努める必要がある。

大分県にとって持続可能な観光地域づくりは重要であることから、県内全域を網羅するDMO組織として以下の点を強化し、DMOを目指す地域への助言も行っていく。

①マーケティング機能の強化

デジタル技術を活用した集客・消費状況等の調査、分析結果の情報提供、分析に基づいた事業戦略など、有益な情報を会員へ分かりやすく提供するとともに、県観光のシンクタンクとなるべくマーケティング調査や事業提案の実績を積み上げていく。

特に、ビッグデータの取得や分析は、経費及びマンパワーの面等から、単独市町村では困難であり、TOと一緒にできればありがたいとの声が多いことから、DMOとして強化し、市町村等への提供やアドバイス業務を今後の事業の柱としていく。

(例)・中～広域的な観光動向等のデータ分析及び提供

・大手企業にはなじまないイベント等のデータ分析及び提供

→ 試験的实施から本格実施・事業化へ

②地域マネジメント

市町村では、かつての、自らの市町村のみへ観光客を呼び込もうとする誘客活動だけではなく、他の地域と連携した誘客に取り組もうとする考えが広まりつつある。

TOではこれまでも、複数の隣接した市町村連携による商品開発の取組などを支援してきたが、今回、市町村からは、これまで深く関わりのなかった飛び地市町村との、テーマ性を持った連携についての支援を望む声が多く寄せられた。

行政同士では調整が難しいとの声もあり、DMOとして、また民間ならではの機動力を活かせる組織として、このような、県下で芽生えつつある地域間連携の取組を、県内各地で展開できるよう支援する。

③地域資源の掘り起こしと磨き上げ

TO では、現在、高付加価値な旅行商品開発に力を入れている。

令和4年度は、OPAM と竹工芸作家、椎茸生産者（県椎茸組合）と世界農業遺産をつなげる旅行商品の企画とモニターツアーを実施・検証し、商品としての販売が始まったところである。

このような事例を情報提供し、TO と会員、関係機関が一緒になって、地域の素材や人材の見直し、磨き上げを行い、他にはない高付加価値ツアー商品の開発につなげていく。

(4) 情報発信の強化

コロナ禍により、WEB による会議参加が日常となり、効率や利便性の観点から、今後もこの状況は定着していくと思われる。

しかしながら、会員の間では、有識者による基調講演や事例発表、その後の意見交換会等、対面での人とのつながり形成を求める声も多数ある。

そこで、TO 主催により、観光関係者、研究機関、市町村等が参加する「観光シンポジウム」を開催し、県観光をリードする好事例の発表や情報収集、意見交換の場とする。

また、パブリシティを活用し、広く県民に TO の活動を理解いただけるよう情報発信にも積極的に取り組む。

(5) 自主財源の確保

TO では、今後、自主事業実施やプロパー増員等のための財源確保に向け、他のDMO等の情報も収集しながら、以下の取組を実施する。

- ①TO の販売サイトである「テッパンおおいた」で販売する着地型商品の開発と営業活動の強化
- ②DMO の取組で蓄積したデータをもとにしたコンサルティング業務の取組開始
- ③国や県、民間の補助金の活用
- ④官民を問わず事業受託に向けた営業活動

なお、取組により確保した財源は、令和4年度決算から「特定費用準備資金」の科目を設定のうえ計画的に積み立てを行い、自主事業等を実施していく。

《参考》「ツーリズムおおいた発展のための取組」 検討状況

1. 令和5年2月 市町村ほか関係団体へのヒアリング実施
2. 令和5年2～3月 全会員へのアンケート実施
3. 令和5年3月24日 「ツーリズムおおいた発展のための取組」の検討を事業企画委員会で行うよう理事会で決定
4. 令和5年4月～5月 ヒアリングや会員アンケートの内容も踏まえ、事業企画委員会委員が検討
委員会開催 ①令和5年4月21日（金）
②令和5年5月24日（水）

事業企画委員名簿

氏 名	所 属
児玉 憲明	(一社) 大分市観光協会
佐藤 大輔	(一社) 別府市観光協会
黒木 陽介	(一社) 日田市観光協会
古田 浅男	(一社) 佐伯市観光協会
仲村 俊文	(特非) 竹田市観光ツーリズム協会
生野 敬嗣	(一社) 由布市まちづくり観光局
荻野 昌男	(福) 博愛会住吉浜リゾートパーク
柳川 智哉	観光施設連絡協議会
富来 昌博	大分県旅館ホテル生活衛生同業組合
堤 栄一郎	(一社) 豊の国千年ロマン観光圏
土谷 晴美	(公社) ツーリズムおおいた