

---

## 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。

##### ア) 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体制づくりを進める。

##### イ) 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。

##### ウ) 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。

##### エ) 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。

##### オ) インバウンド受け入れ態勢整備の推進

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、人材育成や、受け入れ態勢の整備を図る。

#### 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おみやげ品売場、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などの創設を行う。

### 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二次交通手段を確保するために、市全体の交通体系の計画との整合性を図りながら、企画・立案を行う。

(観光周遊バスの社会実験の結果)

※資料編 76 ページ (5) 観光周遊バス利用者アンケート結果 参照

市外利用者の3割は、駅から主要観光施設(海鮮市場、山居倉庫、土門拳記念館)への交通手段として利用している。利用者数は伸びなかったものの、利用者アンケート結果から、土地に不案内な方や高齢の方、悪天候時のニーズがあり、また、主に観光スポットのみを無料で回るシステム、車内での観光案内は好評であった。

この結果を踏まえ、観光客の回遊性を高めるため、交通事業者と連携を図りながらより利用しやすい二次交通手段を確保する必要がある。

### 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」などの行政分野が連携した観光地域づくり)を行う。

### ⑦ 継続的な顧客マーケティング等

設定したターゲットに、いかにして情報を届けるか、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。

- 
- ア) 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）に反応する顧客
  - イ) 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
  - ウ) 訪日外国人旅行者の開拓  
例えば、団体客、F I T<sup>10</sup>層の発掘 など

### （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。

また、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<sup>11</sup>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

---

<sup>10</sup> F I T : Foreign Independent Tour といい、個人手配の海外旅行のこと

<sup>11</sup> 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

---

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。

## ③ おもてなし人材の育成等

オリジナル・ストーリーに沿って、市民一人ひとりがおもてなしの心が持てるよう、地域に対する誇り（シビック・プライド<sup>12</sup>）を醸成する。また、地域の良さを積極的に伝えるガイド（おもてなし人材）を育成する。

## 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

これらの事業を担うため、官民連携による地域人材（マネジメント人材）の発掘・育成を行う。そのため、東北公益文科大学等との連携や公募による幅広い人材の募集を行う。当該事業は、長期的に継続して実施するものである。

---

<sup>12</sup> 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。