

KBSは「HANDS ON型」で、観光・サービス業界を支援します。http://www.kbsbiz.com E-Mail : info@kbsbiz.com

本年10月に、第8回目を数える京都大学とのシンポジウムを開催いたしました。

転変していく時勢に則り各界の専門家をお招きして議論を繰り広げる本シンポジウムの今回のテーマは、「観光にDX(デジタルトランスフォーメーション)は必要か?」

ウイズコロナ時代を見据え観光においても必要性を叫ばれてきているDXについて、その意義や導入の心構え、現状、あるいはそもそも観光業にDXは必要なのか?について、様々な立場からの見解を伺う貴重な時間となりました。

今号と次号で、その関連な議論の模様をお伝えしていきます。ぜひご覧くださいませ。

代表取締役 小泉 壽宏



観光を考える定例シンポジウム 開催報告【前編】

「観光にDX(デジタルトランスフォーメーション)は必要か?」

基調講演、パネリストトーク

■主催：京都大学経営管理大学院

■共催：株式会社 KBS 創研、S-イノベーション・デザイン株式会社

■開催日時：2022年10月1日(日) 13:00～17:00

■開催場所：京都大学吉田キャンパス 総合研究2号館 講義室1

- 《スケジュール》
1. 開会挨拶 前川佳一氏 京都大学経営管理大学院 特定教授
 2. 基調講演、パネリストトーク
 - [基調講演1] 横田 裕子氏 株式会社 AZOO 代表取締役
 - [基調講演2] 香山 哲司氏 NEW3 コンサルティング株式会社 代表取締役
 - [基調講演3] 青田 真樹氏 一般社団法人南丹市美山観光まちづくり協会 事務局次長
 - [パネリストトーク1] 網田 知邦氏 アミタ株式会社 代表取締役
 - [パネリストトーク2] 宮村 利典氏株式会社 Wallaby 代表取締役(京都大学経営管理大学院修了生)
 3. 総合討論 モデレーター 前川佳一氏
横田 裕子氏 / 香山 哲司氏 / 青田 真樹氏 / 網田 知邦氏 / 宮村 利典氏

■企画趣旨

観光業界はまだコロナ禍に翻弄され続けています。今後、市場が復調するにつれ、現場では人員不足等の新たな問題が生じます。また非接触対応等、ウイズコロナ時代における新たなサービスの在り方も問われるでしょう。

このような中、観光においてもDX(Digital Transformation、デジタルトランスフォーメーション)の必要性が叫ばれています。本シンポジウムでは、「そもそもDXって何?」という問いからDX実践に必要な手段に至るまでを話題にしました。

登壇者として、DXに取り組んでいる企業・組織、サポートする中間事業者、DXに取り組むITベンダーを招き、取り組み事項を紐解きながらDXの是非やその可能性、導入の心構え、あるいはそもそも観光業にDXは必要なのかについて議論しました。

基調講演 1 横田 裕子氏 株式会社 AZOO 代表取締役



直販オンラインシステム、OTA在庫連携、PMS(宿泊管理)、CRM(顧客管理)、マーケティングを全て一元化した中小ホテル向けソフトウェア(一体化ホテルDXシステム“WASIMIL”)を開発・販売している。

ヒューマンエラーを解消し、業務効率を改善するためにDXシステムは有効だが、DXの本質は、顧客1人1人のニーズや指向性をデータとして把握し、個人に合わせたより満足度の高い宿泊体験を提供することによって付加価値を上げることにある。

“その人が右利きなのか左利きなのか”“その人の旅の目的はショッピングなのか観光なのか食事なのか、あるいはビジネスなのか”などの情報をDXにより把握し、個々に合ったサービスを提供できるようにすることで宿泊や旅の満足度を高めることがITベンダーの使命だと考える。

また、その先の未来的な目標として、観光業・宿泊業のビッグデータを収集・分析して、体系化する事業を観光連盟と協力して展開している。DXで得たデータを活かしてデスティネーション・マーケティングを行い、宿泊業を超えた観光業、地域の活性化に繋げていきたい。

基調講演 2 香山 哲司氏 NEW3 コンサルティング株式会社 代表取締役



醍醐寺のIT改革にパートナーとして従事している。仏教の教えとITの構築・運用、ビジネスをうまく進めるために必要なことには共通点があり、空海の布教活動は、“布教するという最終目的のために、目標となる状態から逆算して行動したのではないか”と言われている。これはプロジェクト管理の基本であり、醍醐寺のIT改革においては、増改築を繰り返した建物のようなIT環境を抜本的に見直し、「新しい時代にふさわしい働き方を支えるフレキシブルなIT環境」を作ることをゴールとして、基礎環境からつくり始めることにした。

デジタル技術による発展には段階があり、書類をPCで作成するなどの部分最適の段階、全社的に仕事の内容・流れを見直す全体最適の段階、そのあとに“ITにより付加価値を上げてビジネスの創出ができるDX”に到達する、と考えている。

一部の先進的企業を除いて全体最適が整備できているところは少なく、いきなりDXを目指すよりもまずは全体最適を目指すところから始めるという地に足をつけた進め方が求められる。

自らが、爆発的な成長を目指すのか、継続的にしっかりと事業を続けていくのかということ踏まえた上で、DXを目指すべきなのかどうかという議論を行っていくことが大切。

基調講演 3 青田 真樹氏 一般社団法人 南丹市美山観光まちづくり協会 事務局次長



京都府南丹市美山町の観光を支援するDMOとして、DXの必要性や現状についてお話しする。美山町は林業が産業の中心であったが、高齢化による労働生産人口の減少などの課題から、地域の持続性や住民の誇りを守るために観光業が注視されている。

地域全体として《観光で稼ぐ》ためには観光客数、観光消費額、域内調達率を上げていく必要がある。そのために宿泊施設が保有する観光客データを収集し、地域全体のデータを合わせて分析することで美山を訪れる観光客がどのよう

なニーズを持っているかを把握する取り組みを開始している。また、美山ファンの情報等を一元化したCRM(顧客関係管理)の導入も検討している。

現状では、宿泊施設からの情報収集は郵送で依頼し、電話やFAX、窓口で直接回答してもらうという非常にアナログな手順となっており、デジタル化への意識調査でも、個々の宿泊施設で顧客については把握しているので必要性をあまり感じていないというところが多い。DX化以前に、宿泊施設をはじめとした関係者間で、地域としての観光業の位置づけを踏まえた上でIT化の必要性や今やるべきことについて話し合っていく段階にある。

パネリストトーク 1 網田 知邦氏 アミタ株式会社 代表取締役



創業時から欧米等からのインバウンドをターゲットとした京都の伝統工芸の製造実演と販売を行う事業を展開してきた。インバウンドマーケットは、為替相場、疫病、天災などに大きな影響を受ける不安定な市場なので危機に対応する臨機応変な取組が必要となるが、昨今のコロナ禍を受けた取組がDX化に繋がっている。

その中で越境ECサイトについてはShopifyをプラットフォームに採用したサービスとオリジナルシステムの構築を行った。また、集

客営業・予約・オペレーションについては訪問や電話・ファックスを使用したアナログ的な運用を、旅行会社に特化したメディアサイトを構築し、CRMシステムを導入することで改善した。

危機に対応する際にデジタルを活用することが有効となったときにDX化が進んでいくものだと感じており、準備万端でスタートするのではなく、出来ることから始めて思考錯誤しながら進めていけばよいと考えている。その際には補助金うまく活用し、信頼できる外部パートナーと協業していくことも重要。

パネリストトーク 2 宮村 利典氏 株式会社 Wallaby 代表取締役



滋賀県の近江八幡市で宿泊等の観光産業の振興に携わっている。

近江八幡は、豊臣秀次の城下町の跡地として、歴史と情緒ある町並み、ヴォーリズ建築群等の観光資源を有しているが、景観の維持保全などの課題を抱えている。

町屋などがなくなっていくと城下町としての魅力が低下し移住・定住の先細り、祭りの維持ができなくなるなどの負のスパイラルに陥ってしまうので、賑わいを創出したい地元の人達と手を組んで空き家を旅館・ホテル・コワーキングスペースに活用する、ミニ

観光コースを造成する、等の観光施策により好循環に変えていく取り組みを行っている。

DXは様々な制約条件を解決するために有効に使えると考えており、音声ガイドシステム(スマホのGPS連動のガイドシステム)を導入する、ミニ観光コースを増やす仕掛けにデジタルを活用するといったことを実験的に行っている。今後取り組みたいこととしては、市内の宿泊施設・観光案内所・旅行者・交通事業者と連携した着地型ツアーの供給プラットフォームの構築を模索している。

地域の魅力を守る「住んでよし」の観光を、採算性を満たしたビジネスとしていくためにDXをうまく活用していきたい。

【次号では、基調講演、パネリストトークに引き続き行われたパネルディスカッションの様をお伝えします。】



毎回、その時代をとらえたテーマで、各業界の第一人者を招いて行われる「観光を考える定例シンポジウム」。その内容には、いつも刺激を受け羅針盤としている人も多いことでしょう。そんななか、今年のテーマは「観光にDX(デジタルトランスフォーメーション)は必要か。必要と言われつつ、何をすべきかよく分からないと言われるDXについて、とても分かりやすく具体的に語られています。観光業だけでなく、幅広い業界の皆さんに参考になる内容だと思います。ぜひ、お読みください。(増田)

KBS グループ

株式会社 KBS 創研 経営革新等支援機関 近財金1第241号 20130528 近畿第74号

株式会社 KBS エンタープライズ 兵庫県知事登録旅行サービス手配業 第18号

本社：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571