



H I T 令和 3 年度事業計画

目 次

■ 事業計画

- 1 マーケティング
- 2 魅力づくり
- 3 受入環境整備
- 4 広島ファンの増加
- 5 会員サービス
- 6 管理費

■ 収支予算(案)

1 顧客の志向を知るためのマーケティング事業

(1)目的

カスタマーのニーズに基づいて、データによる効果検証を行いながら観光施策を実施するため、マーケティングの戦略的活用を促進する。

市町等パートナーのデータ活用やマーケティングに基づく施策実施を支援することで、マーケティングレベルの向上を図り、県内における観光振興施策の底上げを促す。

(2)実施内容

【収集】

- ① 観光統計（観光地における顧客対面アンケートの調査箇所拡充）
- ② インバウンド向けデジタルマーケティング
- ③ HP改修（観光ナビ、ひろたび等の統合）、プロダクト データベースの構築 等

【可視化・共有】

- ④ 県内の観光関連の状況をWEBブラウザで閲覧することができるデジタルマーケティングプラットフォームの実装
- ⑤ 顧客との関係構築（CRM）に向けた検討

【分析】

- ⑥ 顧客理解、インサイト分析のため、WEBログ分析など、アドバイザーとの協同による分析

【活用】

- ⑦ パートナーとのマーケティング勉強会の開催

2 プロダクト開発

(1)目的

広島でしか体験できない多様な価値の提供によるリピータブルな観光地の実現に向けて、「量」（ロングテール）と「質」（パワースポット（熱狂・元気））を両立した観光プロダクトを開発する。

(2)実施内容

①観光プロダクト開発プラットフォーム形成事業

- ・幅広い事業者が観光に携わり、イノベーションに挑戦できる場を創出・形成し、事業者間連携等による新たなプロダクト開発を促進
- ・事業者の新たな取り組みを②の補助金で後押しするとともに、アドバイザーによる継続支援によりプロダクトの魅力向上を図る
- ・既存プロダクトの再編集を当事業のアドバイザーの助言を得ながら実施

② 観光プロダクト開発促進補助金

- ・①で創出されたアイデア等の具現化のため、事業者等にプロダクト開発に要する補助金を交付

③高付加価値プロダクト早期創出事業

- ・宿泊客増加に向けた夜間の観光プロダクトの充実強化、富裕層をターゲットとした高品質のプロダクト開発、広島ならではの自然・平和・伝統文化・食等の資源への新たな視点注入による質の高いプロダクトをHIT主導で早期に実施

3 誰もが快適かつ安心して楽しめる受入環境整備

1,086,486千円

3 受入環境事業

(1)目的

- ・高齢者や外国人を含めた全ての観光客がストレスなく、便利に安心して観光が楽しめる環境を整備する。
- ・観光関連事業者が自ら率先して、積極的に観光客の期待値を知り、その期待値を上回るより一層の「おもてなし」の心で観光客に接することができるよう、観光事業者が自立して取り組める仕組みを構築する。

(2)実施内容

①心地よい受入環境の整備

- ・誰もがストレスなく安全安心に周遊観光を楽しんでもらえるよう、デジタル技術等も活用した観光施設等の受入環境を整備
(令和2年度繰越予算 1,062,493千円)
- ・駐車までの所要時間の最短化を目指した、円滑な駐車誘導システム構築に向けた実証実験の実施

②受入環境の質の向上に向けた取組

- ・おもてなしの質向上に向けた、観光事業者の自発的取組への支援として、カスタマーニーズに基づくおもてなしランキング制度の創設
- ・広島に関する深い知識を持ち、質の高いガイドを有償で行うことができる地域通訳案内士を育成

③おもてなし研修等

- ・インバウンド対策セミナー等の開催
- ・おもてなし宣言

4 広島ファンの増加

(1)目的

プロダクト情報や安全・安心情報といった広島観光情報を、ターゲティングをした上での確に届けることにより早期の観光客数回復を図るとともに、ファンや仲間による自主的な情報発信の強化により、カスタマーのエンゲージメントを高めリピーターを獲得する。

(2)実施内容

①直接的誘客促進

早期の観光客数回復を図るため、最適なターゲットに最適なプロダクトを最適なメディアを通じて最適なタイミングで届け、誘客につなげる。

【国内】

- ・プロモーション全体像を踏まえた専門家による企画立案
- ・新たに開発やブラッシュアップされたプロダクトを、ターゲットに対して、動画や特設サイト（R2.12開設）等で発信
- ・デジタルマーケティングに基づく、WEB・SNS等を活用した情報発信
- ・せとうち広島DCアフターキャンペーンの開催

【国際】

- ・広島空港直行便のある航空会社等と連携したプロモーションの実施
- ・オリパラ後の誘客に繋げるため最適なタイミングでの情報発信

②ファン・仲間を増やす（共感）

【ファン拡大】

- ・HIT発共感メッセージの発信
- ・カスタマーによるシェア促進の仕掛け

【仲間拡大】

- ・HITひろしま観光大使の拡大
- ・事業者等との連携強化

5 会員サービス

3,978千円

(実施内容)

1 受入体制調査

会員等の生の声を伺い、県や国等の観光振興施策の受入体制の充実に係る調査を実施

2 会員情報提供等事業

国・県等からの観光関連情報や、会員が情報発信を希望する情報等について、会員に情報提供する。

3 観光関連団体等会議出席

市町及び観光関係団体が行う会議等に参加し、意見交換や情報交換を行い、観光振興事業について支援する。

4 観光事業等の後援・協賛

後援・協賛を通じて、観光関係団体が行う観光振興事業について支援する。

6 管理費

(実施内容)

【能力開発】

- ・ 目標申告、評価制度の実施
- ・ 人材育成研修
- ・ 表彰、（モチベーション向上）
- ・ サーベイ調査（職員意識調査、組織活性度調査） 等

【外向きの時間創出】

- ・ オフィス環境の整備（ペーパーレス化）
- ・ 働き方改革（テレワークやフレックス制度の拡充）
- ・ ルール、仕組みの整備