

2025年3月13日

公益社団法人神奈川県観光協会(かながわ DMO)

東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

YDMS 株式会社

株式会社トラベルジップ

株式会社 makes

神奈川県の観光 DX を推進しデータドリブンマーケティングを実現

～ 観光庁「観光 DX 推進に関するマーケティング強化モデル実証事業」採択案件 ～

公益社団法人神奈川県観光協会(かながわ DMO)(会長:望月 淳、以下「神奈川県観光協会(かながわ DMO)」)、東日本電信電話株式会社 神奈川事業部(執行役員 神奈川事業部長:相原 朋子、以下「NTT東日本」)、YDMS 株式会社(代表取締役:山村 哲郎、以下「YDMS」)、株式会社トラベルジップ(代表取締役:大泉 敏郎、以下「トラベルジップ」)、株式会社 makes(代表取締役:後藤 直哉、以下「makes」)は、国土交通省観光庁の「全国の観光地・観光産業における観光 DX 推進に関するマーケティング強化モデル実証事業<*1>」に採択され、神奈川県観光協会(かながわ DMO)を中心に「神奈川県観光 DX 推進 マーケティング強化モデル実証事業」に取り組むコンソーシアムを形成し、神奈川県観光協会会員が共通して利用できるプラットフォームを構築しました。

<*1>https://www.mlit.go.jp/kankocho/kobo04_00008.html

1. 背景

神奈川県の観光地は、東京都に隣接していることもあり、観光客の約 9 割が日帰り旅行にとどまっています。<*2>この状況を改善すべく、宿泊客の増加と観光消費額の向上を目指して、神奈川県観光協会(かながわ DMO)は人流分析や景況感調査等を実施してきました。しかし、神奈川県内の各観光協会には、統計データや観光エリアの特性をふまえたマーケティング戦略を立案するための人手やノウハウが不足していました。

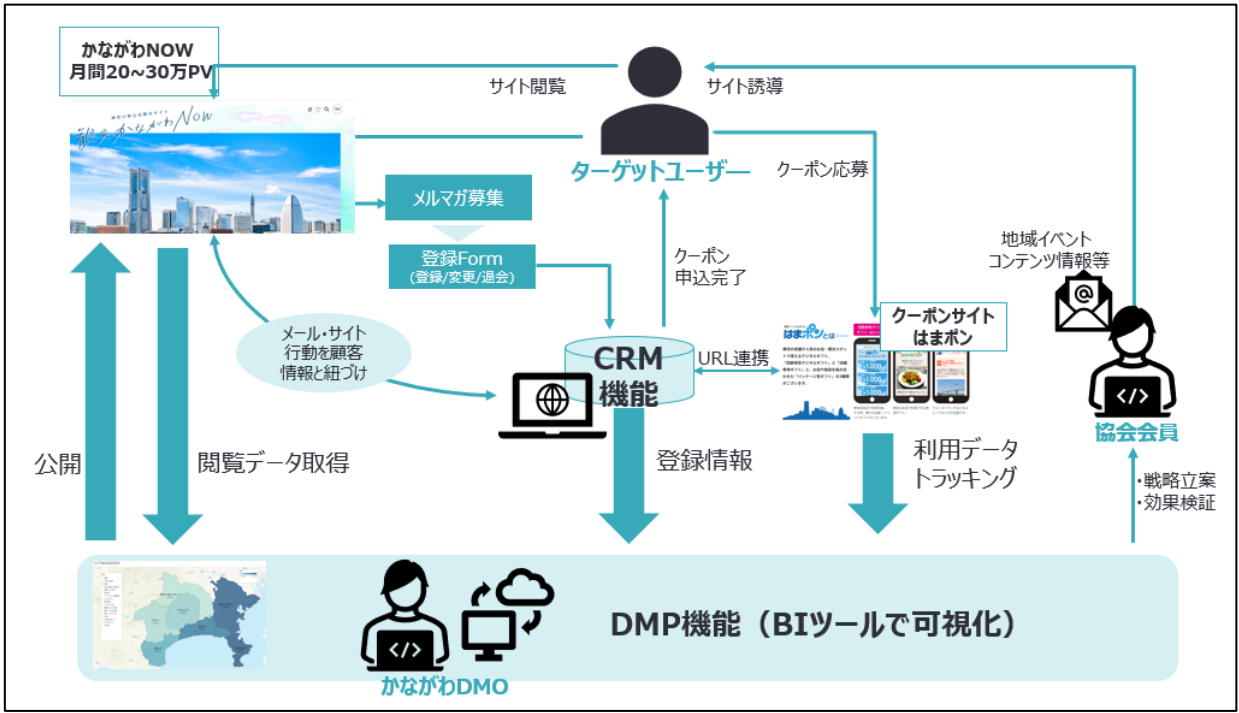
そこで、神奈川県観光協会(かながわ DMO)を中心に「神奈川県観光 DX 推進マーケティング強化モデル実証事業」に取り組むコンソーシアムを形成し、統計データを容易に入手・閲覧できる環境と、データに基づくターゲット層への適切なプロモーションを実現できるプラットフォームを構築しました。

<*2><https://www.pref.kanagawa.jp/docs/b6m/cnt/f80022/r5irikomi.html>

2. 事業概要

本事業では、神奈川県および神奈川県観光協会(かながわ DMO)の収集したデータの統合・分析・活用が可能なデータマネジメントプラットフォーム(DMP)を構築しました。さらに、マーケティング戦略に基づいてターゲット層をグループ分けした顧客関係管理(CRM)システムを構築しました。また、DMP と CRM の機能は、集客力のある神奈川県観光協会の WEB サイト「かながわ NOW <*3>」を基盤に構築し、神奈川県観光協会会員が活用できる環境を実現しました。

<*3> <https://www.kanagawa-kankou.or.jp/>

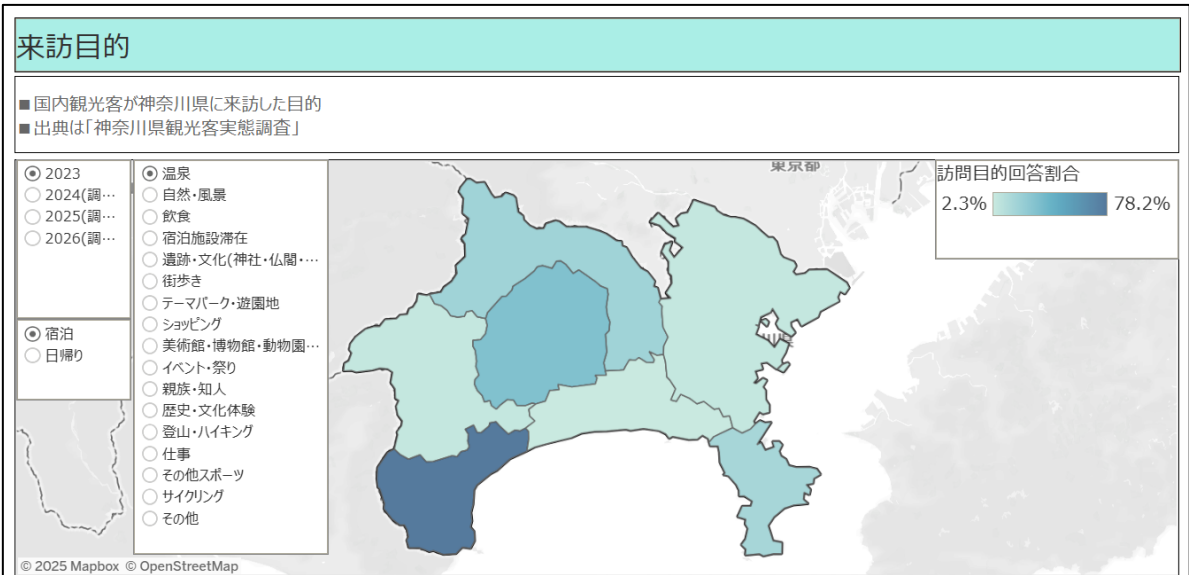


事業の全体像イメージ

(1) DMP の構築

- ・神奈川県が保有する「観光客実態調査」等、36 種類の観光データを統合・分析し、視覚的に見やすい形でダッシュボードにて提供。〈*4〉
- ・観光客の行動・消費データの分析が可能になり、各エリアごとのターゲット層に対する効果的なマーケティング戦略の立案や、施策実施後の振り返りが容易に。

〈*4〉<https://www.kanagawa-kankou.or.jp/features/kankoujigyosya>



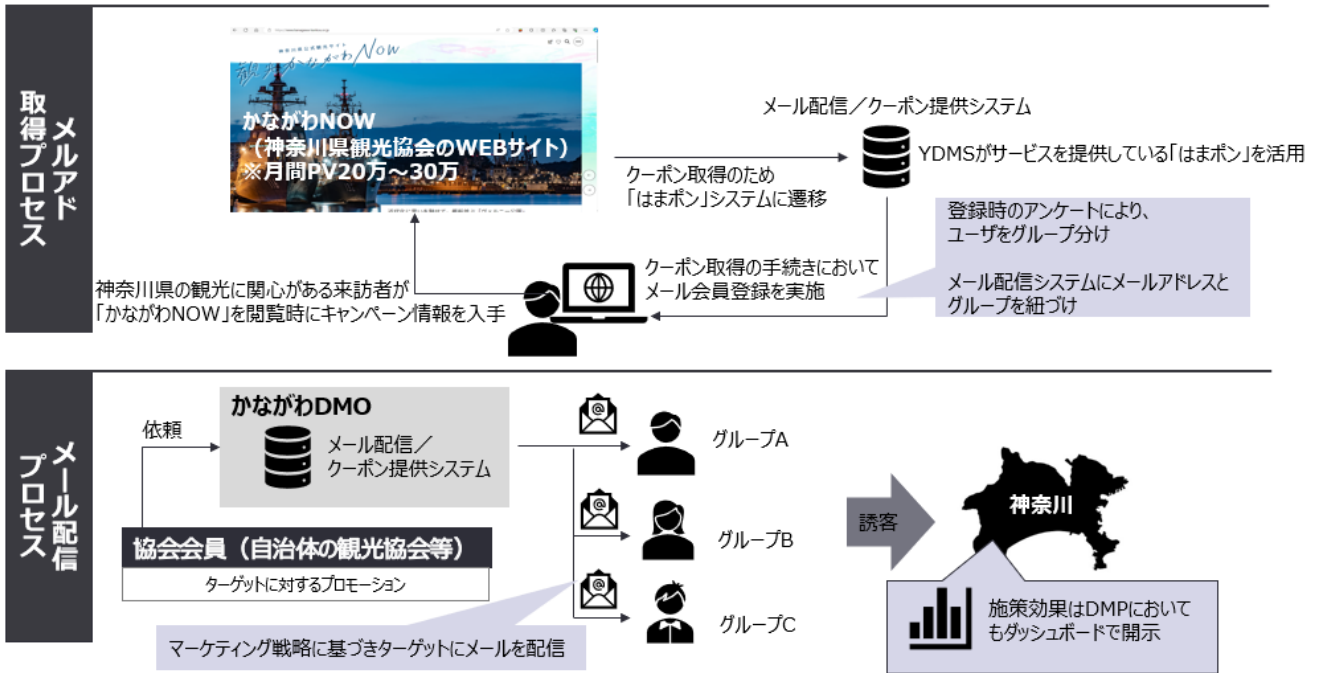
ダッシュボード画面の一例

取り扱いデータ・情報		開示データ項目		
神奈川県保有データ	神奈川県観光客実態調査	国内	訪日	
		1-1.入込観光客数の推移(年間・月別)	1-2.市区町村別 訪日旅行者数	1-3.来訪の回数
1-6.県内来訪の再来訪意向	1-7.神奈川県来訪の再来訪意向	1-8.県内来訪の満足度	1-9.神奈川県来訪の満足度	
1-10.平均消費単価	1-11.平均消費単価県内	1-12.日帰り客・宿泊客の比率	1-13.神奈川県内での日帰り・宿泊	
1-14.立ち寄り地点数	1-15.立ち寄り地点数	1-16.神奈川県内訪問地域の比率	1-17.観光客の県内外比率 1-18.宿泊数	
1-19.宿泊数	1-20.性別・年代	1-21.性別・年代	1-22.国籍	
1-23.観光客の同伴者	1-24.観光客の同伴者	1-25.情報源	1-26.次の訪問地への交通手段	
1-27.次の訪問地への交通手段	1-28.来訪目的	1-29.来訪での期待	1-30.訪問地域の不満点	
DMO保有データ	神奈川県景況感調査	2-1.神奈川県内の観光関連事業者の景況感 2-2.前年同月比較での国内・訪日観光客の増減	神奈川県住民観光受容度調査	3-1.地域での観光振興の重要性 3-2.住民個人にとっての観光のプラスマイナス 3-3.国内/訪日観光客受入れの所感 3-4.住民個人観光地としての誇り

DMP 機能で開示する 36 種類の観光データ一覧

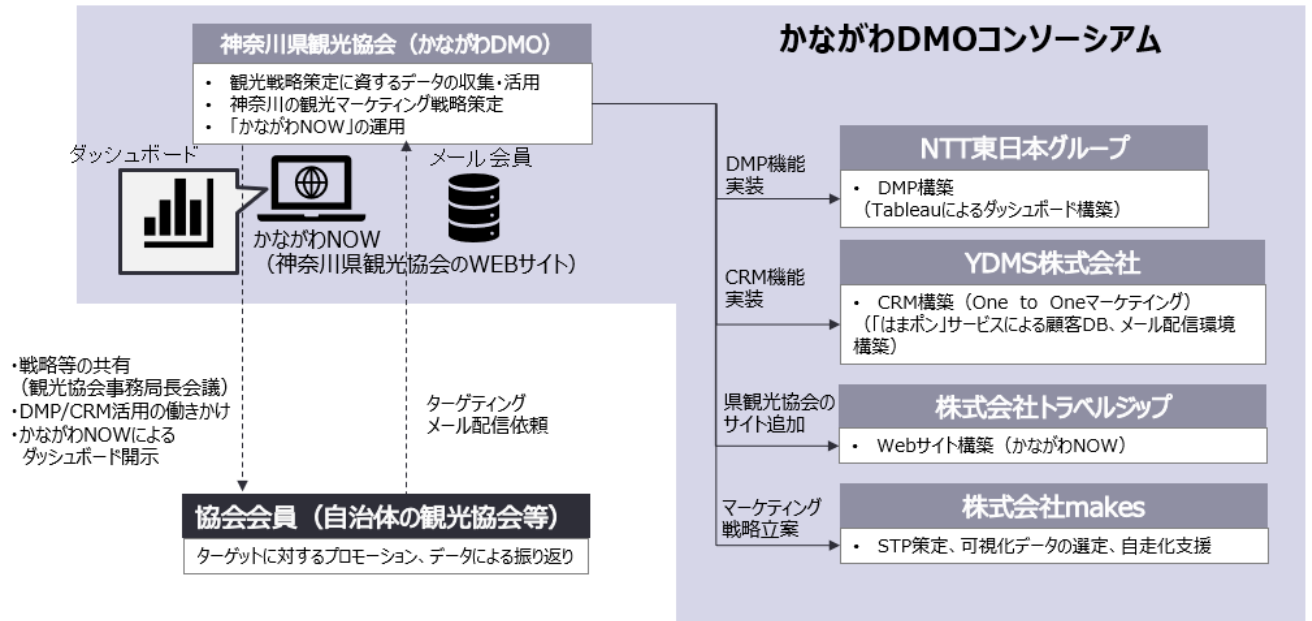
(2) CRM の構築

- ・神奈川県観光に関心のあるユーザのメール会員情報を収集・蓄積し、ターゲットに対してメールを配信するシステムを構築。
- ・クーポン取得システムを用いて、顧客データベース管理からクーポン配賦まで一元的な機能を提供。
- ・2025年2月6日にメルマガと電子クーポン配信の仕組みを同時に立ち上げ、4日間で2,000人の会員を獲得。



メールアドレス取得・活用の流れ

(3) 事業体制



3. 今後に向けて

既に実運用を開始しており、データの更新・拡充、顧客データの蓄積を進めています。今後も継続して、神奈川県内各エリアの観光協会等の事業に本スキームを浸透させ、観光振興が地域活性化に繋がる「四方よし」(旅行者・事業者・地域/住民・環境)の状態を創り出すことを目指します。

4. 本件に関する報道機関からの問い合わせ先

神奈川県観光協会(かながわ DMO) 担当: 秋山

E-mail: akiyama@kanagawa-kankou.or.jp

NTT東日本 神奈川事業部 企画総務部 企画部門 広報担当

TEL: 045-226-6123 E-mail: kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp

YDMS 担当: 山村哲郎

E-mail: info@yokohamadmc.com

トラベルジップ 担当: 専務執行役員 星野友明

TEL: 03-5962-7607 E-mail: hoshinot@travelzip.jp

makes 担当: 後藤直哉

E-mail: goto@makesweb.com

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

NTT東日本グループ