

岡崎市議会議長 様

支出番号

会派名 チャレンジ岡崎

代表者名 杉山 智騎

下記のとおり、政務活動を実施したので報告します。

政 務 活 動 報 告 書

令和 6 年 6 月 12 日提出

活動年月日	令和 6 年 5 月 10 日 (金)	
氏名	杉山 智騎	
用務先 及び 内 容	1 5月10日	用務先 東京ビッグサイト
		内 容 第 1 回観光・マーケティングEXPO
	2	用務先
		内 容
	3	用務先
		内 容
	4	用務先
		内 容
備 考		

令和6年度 行政視察報告書

令和6年6月12日（水）

チャレンジ岡崎 杉山 智騎

1. 視察日程

令和6年5月10日（金）

2. 視察先及び視察内容

・第1回観光・マーケティング EXPO

3. 視察内容

○「雪国文化」を軸とした広域連携による新たな観光地域

（一社）雪国観光圏 代表理事／（株）いせん 代表取締役 井口 智裕 氏

・DMO と観光圏の違いとは？

DMO	≠	観光圏
destinations に価値を 高めるための組織運営の最適化		広域連携による新たな ブランディングの創造

・雪国の独自価値の深掘り

○雪国文化研究ワーキンググループ

地域の学芸員が集まり「雪国文化」を深掘り

歴史、考古学、自然、文学の専門家の知見を集約

・同じ文化を共有する連携から生まれた雪国観光圏【雪と共生してきた雪国文化】

- 大地の芸術祭の里 十日町市
- マタギ文化が息づく村 栄村
- アウトドアの聖地 みなかみ町
- コシヒカリの故郷 南魚沼市
- ピュアな自然が残る 魚沼市
- スキーと温泉の町 湯沢町
- 河岸段丘と縄文文化の里 津南町

・ブランド構築に必要な要件

ストーリー性（人が憧れる独自の世界観）×品質（世界観を体現させる価値）

×提供場所（世界観を体感させる場所）

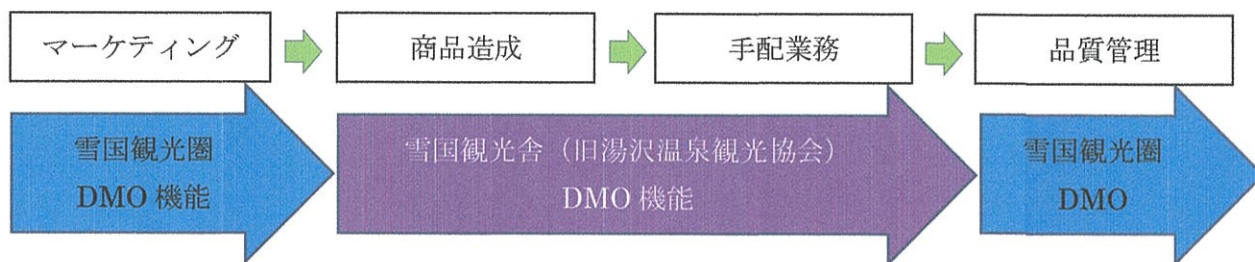
・顧客満足度に影響を及ぼす3大品質

顧客の再来訪に強い影響を及ぼす3つの品質に対して、地域として品質管理する仕組みを構築

○料理 ○アクティビティー ○施設・客室

・雪国観光圏におけるブランド形成の仕組み

1つの法人でDMOとDMCの機能を有し、ブランディングから品質改善まで一括でサポート



☆雪国文化を可視化させることが雪国観光圏プロジェクトの成功のカギ

・所感

広域連携による観光戦略はとてつもなく難しいことで、一筋縄ではいかないと感じている。まず初めに「雪国とはなんぞや？」ということに真剣に向き合い、雪国文化について真剣に検討した。この雪国文化研究ワーキンググループがあったからこそ、各事業がぶれずに進んできたのではないかと感じた。そして、その雪国文化という共通のキーセンテンスから各地での特徴を活かす広域連携ともっていく。特に感動したのが「ストーリー性×品質×提供場所」がブランド構築に必要な要件という考え方。本市も様々な取組を行っているが、どうも単発の事業になっている感が否めない。もちろん民間の力が必要であり、民間主導でやることが重要ということも理解するが、構想をきちんと組み立てることが必要である。例えば、家康公であれば、浜松市、静岡市と広域連携を組み、家康公の生涯というテーマで盛り上げる。これからは市単独ではなく広域連携が有効な場面が増えてくる。本市としても積極的に近隣市町村や他県の市町村との連携を深め、プランを一緒に考えて構築していくことを強くお願いしておく。

○THLの挑戦ー観光・宿泊産業を確信するDXの最前線

(株)タップ 代表取締役専務 経営管理本部長 兼 宿泊・観光DX事業部長 吉田 亮一 氏

・タップがなぜ沖縄にTHL (Tap Hospitality Lab Okinawa) を作ったのか？

※THL：宿泊・観光産業に特化した世界初の実証実験施設

①地理的要素

ーアジアに近く、多くの人が訪れる有数のリゾート

国内外から多くの人が立ち寄りやすい場所

ー トップのユーザーホテルが多い（県内 100 施設以上）

多くのホテル関係者との接触や意見をいただく機会

② 沖縄振興予算ー助成金や補助金のサポート

ー IT 津梁パークエリアでの事業

ー 沖縄振興予算の活用

③ 島嶼県のメリットの活用

ー 島全体を実証実験のステージと捉え、新サービスを展開していくことで、

沖縄を発信拠点に沖縄から世界標準を創造し、日本のホテル業を輸出産業に変化

④ リゾテックと新・沖縄振興計画

ー 国家戦略特区を活用した新技術の実証試験を行うテストベッド・アイランドを目指し、

観光産業をはじめ技術革新を経済成長の糧とする計画

・ THL と JARC ・ OTDO との戦略連携

一般社団法人 宿泊施設関連協会

観光立国の中核である宿泊施設と共に、刻々と変化する宿泊施設に携わる同じ想いをもった企業が集まる協会として設立

● JARC が目指すこと

- ✓ 宿泊施設の海外進出
- ✓ 宿泊業の地位向上
- ✓ ラストリゾート

一般社団法人 沖縄観光 DX 推進機構

観光 DX 推進による観光産業の生産性向上を図るとともに、観光体験の高付加価値化を図り、世界から選ばれる質の高い持続可能な沖縄観光の実現に貢献するために設立

● OTDO が目指すこと

- ✓ 観光 DX 人材の育成
- ✓ 沖縄県「産学官観光 DX 協議会」
- ✓ 事業提案
- ✓ 県内企業実証実験支援
- ✓ 福祉・医療支援

・ 「IT×観光」による観光産業の持続的成長が他の産業を牽引し

より豊かな経済全体の発展につなげる

～次世代技術の総合戦略拠点としてのテーマ～

- ✓ 宿泊施設の次世代モデルケースを実証実験
- ✓ 人間とロボットとの共生による生産性のアップ
- ✓ モビリティサービスの実証（自動運転技術・Maas）
- ✓ 最先端の IT 技術を活用した無人店舗の実験運用

- ✓次世代通信システムの整備 SSOP 構想
- ✓島嶼県という特異性を活かした、複数施設の遠隔統合管理センターとする研究開発
- ✓DX 検証のための実証実験および研究開発への場所提供と運営維持
- ✓社会インフラである地域観光 DX における新しい観光サービス変革や観光需要創出の拠点
- ✓宿泊業界の生産性向上・宿泊経営の高度化・旅行者の利便性の向上
- ✓地方創生に向けた観光・宿泊人材育成セミナー

・ホスピタリティサービス工学研究所 (IHSE)

テーマ毎にエンジニアが所属し、外部のテクノロジー企業や学校などと連携しながら様々なテクノロジー開発を推進しています

○ロボット

センサー技術や自律移動システムに精通し、PMS と連携したロボットサービスの実現を目指す

○AI

人工知能の研究や応用に特化し、ホテルユーザーの顧客対応などに AI を活用したソリューションを開発する

○アプリ開発

PMS と連携したアプリ操作によってチェックインからルームサービスまでを自身で行う「マイホテル・マイオペレーション」を実現する

・THL が目指す未来とは

コロナ禍による深刻な収益の悪化や人材不足により従来のサービスモデルの構造転換が急がれています

- ✓「ホテル DX」で目指す

宿泊産業の構造転換

- ✓ホテル運営⇒業務の効率化と労働環境の改善
- ✓お客様⇒簡単便利で快適なサービスの提供

・建物 DX

客室の二重床構造

配管や配線を全て二重床に収めることで低コストでの間取り変更を実現
⇒社会の変化に合わせた間取り変更が容易に

IT BOX の開発

ドアの開錠方法において複数の方法で開錠ができる IT BOX を開発
従来はドア側にあるメカニカルな機能をドア横に設置することで、
今後も様々なテクノロジーを追加しながら入室方法の実証が可能となる

1つのドアで複数の開錠方法が利用可能による利便性の変化や人の選好について実験を行う

・メカ DX

統合監視センターを活用したスマートサービスオペレーションの実証

① タップホテルシステム

(スマート PMS・フロントシステム・POS システム・清掃管理システム)

② ITV 映像監視 (監視カメラによる遠隔監視)

③ フリートマネージメント (ロボットの運行状態監視とコントロール)

④ ファシリティマネージメント (空調・照明・電気・水道・CO2 濃度計測など)

自動ドア／ロボット／ルームサービスの連携

アプリからオーダーしたルームサービスをロボットが自動ドアと

連携して開錠・通過し客室まで届けることが可能

ロボットが通行できるよう床をフラットに設計

IT カウンターとアテンドロボット

サイネージやチェックインのサポートをはじめ、その他館内施設への誘導も

行う顔認証システムも搭載しており、予約者を区分した案内を行うことも可能

・ソフト DX

THL アプリを活用した『マイホテル・マイオペレーション』

アプリと連携しゲスト自身の端末で捜査を可能にする

✓チェックイン／アウト

✓ルームサービスのオーダー

✓客室の家電操作

✓食券のチケットレス化

✓客室の開錠・施錠

✓各施設の混雑状況の可視化

・所感

宿泊・観光産業に特化した世界初の実証実験施設である THL の最先端技術や実証実験について話を聞いたことは非常に有意義だった。技術としては周知のものが多く理解しているが、総合的に自分の知らないことも多く、DX の真骨頂という感じがした。今の技術で組み合わせて、人が動く動線を考え、どこがボトルネックかを考え、そして実際に試す。この THL の技術や取り組みを全国のホテルで採用するには限界があり、ほとんど新規の建築段階でないと難しい。だが、THL の技術を最初から導入できたら、今後の新しい技術も応用できる構造物となるだろう。今後、本市で大きな建築物を整備する際にはぜひ導入いただきたい技術である。例えば、コンベンション施設や大型ホール、市役所の改装、岡崎城の改築など。まずは DX のプロを育て、DX に特化した部署を早期に立ち上げていただくことを強く要望する。