

DMPとCRMシステムを活用した広域観光戦略立案による 東北への観光誘客促進

一般社団法人東北観光推進機構 (宮城県仙台市)

団体概要

東北6県及び新潟県への国内外からの観光客誘致を推進し、東北の観光産業の振興と経済の発展に寄与することを目的として、官民一体となって広域的な交流・連携のもと、様々な活動に取り組んでいる。



東北域内の観光マーケティングデータを一元管理する『東北観光DMP』とCRMシステム『TOHOKU FanClub』を構築し、域内DMOおよび基礎自治体への利用拡大。現状分析だけでなく、データに基づく戦略立案・プロモーション・受入環境整備への活用を支援！

取組の背景は？

- ・コロナ禍より前から、カンや経験だけでなく、しっかり分析したデータに基づいた観光戦略を構築することを検討していた。更にコロナ禍でインバウンドはストップし、東北観光の早期回復を図るためにも、国内旅行需要から得た知見をもとに新たな観光DX戦略の構築が必要だった。
- ・また、各県がコロナ対策に予算を割かなければならない環境下であるからこそ広域で連携し、限られた予算の中でWithコロナ・Afterコロナに照準を合わせた対応を取る必要があった。

具体的な取組内容は？

- ・withコロナ、Afterコロナに向けた東北観光の早期回復のために地域単独では難しい、広域かつ費用対効果の高いマーケティングや観光DXの推進による「デジタルファースト」を活用したプロモーション・観光戦略策定に取り組んだ。
- ・具体的には、各県のコンテンツが「販売」に至るための発信・支援と、東北域内の広域連携のマーケティングを推進するため、①データマネジメントプラットフォームの「東北観光DMP（データマネジメントプラットフォーム）」の本格運用、②持続可能な東北観光を実現するための活動を一緒に応援してくれるファンの会員組織「TOHOKU Fan Club」、③「情報発信プラットフォーム」の相互連携を通じて、東北域内の戦略的なマーケティングとプロモーションのPDCAサイクルをまわし、持続可能な東北観光の実現を目指している。

取組による効果は？

- ・東北観光DMP及びTOHOKU Fan Clubの両システムを希望するDMOおよび自治体への利用拡大。活用事例の積み上げによりデータ分析をパターン化し、参入自治体職員の業務効率化を実現。
- ・「TOHOKU Fan Club」によりオール東北で会員を獲得することで、これまで実現できなかったダイレクトマーケティング・プロモーションの実施が可能となった。（これまでは調査会社を活用したマーケティングやGDN (google display network) や外部メディアを通じたプロモーションを実施。）

