

平成30年度事業計画

昨年12月、神戸観光圏として観光振興施策を公民一体で推進し、多様な関係者の繋がりによる新たな観光コンテンツ開発や地域ぐるみのおもてなし事業、MICEの誘致・支援事業を企画から実行まで一貫して行うDMO(Destination Management/Marketing Organization)組織として、神戸国際観光コンベンション協会を発展改組し、神戸観光局を設立しました。「顧客起点のマーケティングによる経営」「神戸観光圏の結集と関西圏との連携強化」「公民協働によるイノベーションの創出」「ゴールデンスポーツイヤーズへの展開」の4つを神戸観光局の基本方針として、観光事業の総合展開、MICE誘致・施設運営、及びフィルムオフィス事業に積極的に取り組んでまいります。また、平成30年度の早い時期に、MICE部門を除く観光部門、フィルムオフィス及び本部機能を三宮に移転し、公民連携のプラットフォーム機能の充実と利便性の向上をはかります。

1. 戦略的マーケティングの推進と公民連携による事業展開

(1) マーケティングによる観光戦略の推進

個人旅行化の進展など市場を取り巻く急激な環境変化に対し、新たに「マーケティングディレクター」として専門人材を配置し、宿泊旅行統計やWeb、SNS等のデータ収集・分析を行い、「域内での滞在時間」「観光地エリア別の国別回遊動向」等に関する継続的なりサーチを実施することにより、ターゲットやタイミングを見極め、最適なプロモーション手法を選択し、コンテンツ開発を行い、常に効果検証しながらPDCAサイクルの確立をはかります。

(2) 公民連携による新たな観光コンテンツ開発とプロモーション

閑散期やインバウンドへの対策等の課題を公民連携による新たなコンテンツ開発やそのプロモーション展開によって解決をはかるため、現在、観光誘客に効果が見込まれる「食」「ナイトタイムエコノミー」をテーマに、新事業の提案を民間から募集・選定し、「公民共創事業」として民間事業者と神戸観光局が協働で実施します。

2. 国内外への情報発信

(1) SNSによるデジタルマーケティングプロモーション

旅行者の情報収集手段としてモバイルへの移行が進む中、神戸の認知度向上と更なる誘客促進を図るため、具体的に旅のイメージが出来るよう旅行者に訴求力のある動画を制作するとともに、ターゲットを絞り込み、タビマエの日本に関心がある旅行希望者に対する国別等の嗜好を踏まえた情報や、タビナカの関西を訪問中の外国人旅行者へのタイムリーなイベント・キャンペーン情報を配信するなど、SNSを活用してターゲットに神戸の魅力をPRします。

(2) 公式観光サイトの運営、パブリシティを活用したメディアでの情報発信

国内外に広く効果的に観光情報を発信するため、神戸公式観光サイト「Feel KOBE」を多言語で運営するとともに、PR会社を活用したメディアプロモーションを実施します。また、市内観光案内所や宿泊施設等において、ICTを活用した観光案内を導入することにより、神戸を訪れた旅行者の回遊性の向上を図ります。

3. インバウンド観光プロモーション

(1) 海外ネットワーク拠点を活用した現地プロモーション・招聘事業の実施等

東アジア・東南アジア・欧米を中心にターゲットをしぼり、海外ネットワーク拠点の活用をはかりながら、現地の旅行会社・メディア等を対象とした観光情報の発信や招聘事業等を実施するとともに、市内の宿泊・観光施設と現地旅行会社との商談会を開催して、マッチングの機会を増やすことで、神戸の認知度の向上及び具体的な旅行商品造成の促進を図ります。

(2) 関空国際線等を活用した神戸誘客プロモーションの実施

訪日旅行者の大半を占める東アジアをターゲットに、インフルエンサーを活用した神戸の魅力拡散と航空機内でのPRを実施するほか、関西ツーリストインフォメーションセンターを訪れる外国人旅行者に対する情報発信を強化することで、神戸への更なる誘客促進を図ります。

(3) ゴールデンスポーツイヤーズに向けたスポーツツーリズムの推進

ラグビーワールドカップ 2019 からワールドマスターズゲームズ 2021 関西に至るゴールデンスポーツイヤーズを見据え、魅力的なコンテンツの提供とプロモーションを行い、神戸への誘客を促進します。

ラグビーワールドカップ 2019 については、神戸で試合が行われるイギリス等をターゲットに神戸滞在を促すため、神戸の露出強化による認知度向上と、スポーツ関係メディアや旅行会社への働きかけなどの、受け入れに向けた取り組みを進めます。

(4) ゴルフツーリズムの推進

神戸・兵庫エリアのゴルフデスティネーションとしての認知度向上を図り、インバウンドの滞在型観光を推進するため、ゴルフ場、ホテル、旅行エージェント等の関連事業者及び近隣市を含めた協議会の立ち上げ、事業者間の連携強化、プロモーション及び受入環境整備支援を行います。

(5) クルーズ客船の誘致

神戸市客船誘致協議会の一員として、関係諸団体と連携しながら、高い経済効果が見込まれるクルーズ客船の誘致を行うとともに、船会社やランドオペレーターに対し、神戸市内を巡るオプションツアー造成の働きかけを行います。

4. 国内観光プロモーション

(1) 南京町150年記念事業を核としたプロモーションの展開

神戸の食の発信拠点であり、主要観光スポットである南京町生誕150年にあわせ、「南京町150年記念事業実行委員会」に参画し、記念事業を共催するとともに、明治維新150年なども絡め、平成30年度の神戸観光の主軸となるキャンペーンを、観光スポットや地場産業とのコラボレーションにより展開し、市内一円への誘客を促進します。

(2) 「おとな旅・神戸」

「神戸らしさ」を十分に堪能できる「特別感のある」まち歩きや体験といったプログラムを企画・実施し、神戸の様々な楽しみ方の可視化・カタログ化を通じて、「神戸のライフスタイル」そのものの魅力を効果的に発信するとともに、市民アドバイ

ザーのネットワーク化と旅行エージェント等との連携による旅行商品造成を進め、「神戸発の着地型観光」を推進します。

(3) 首都圏・就航都市等への観光プロモーション

近隣自治体や鉄道事業者等と連携した、首都圏に対するプロモーションの強化や、神戸就航都市等における神戸の観光コンテンツのPRを行うとともに、市内の宿泊・観光施設と旅行会社とのマッチング機会を設け、具体的な旅行商品造成につなげることで、神戸への誘客促進を図ります。

(4) 教育旅行プロモーションの実施

震災からの復興の過程を学ぶことができる神戸ならではの震災学習メニューを組み入れたモデルコースなど神戸教育旅行の魅力を発信するとともに、教育旅行ワンストップ窓口を運営し、旅行会社・学校関係者等からの問合せに対して、迅速で的確な対応を行います。また、市内事業者とキャラバン等の誘致活動を行います。

5. 観光推進事業

(1) 神戸ルミナリエの開催

震災犠牲者の鎮魂と震災の記憶を永く後世に語り継いでいくとともに、まちのさらなる魅力発信と神戸地域への集客を目的に「神戸ルミナリエ」を兵庫県、神戸市、神戸商工会議所などと共に継続して開催します。

(2) 地域観光の振興及びイベント等の実施・支援

神戸を代表するイベントである、インフィオラータこうべ、北野クリスマスストリート、南京町春節祭、灘の酒蔵探訪、有馬温泉入初式などの魅力ある集客イベントの開催を支援するとともに、「須磨大茶会」、神戸まつりの「サンバストリート」等の開催を通じて、観光客の誘致とまちの活性化を進めていきます。

また、六甲・摩耶においては、地域住民や山上事業者等と協働して、イベントの実施支援や着地型観光の推進等を行います。

(3) 滞在型観光の推進

経済波及効果の大きい滞在型観光のさらなる推進を図るため、夜景バスを運行し、夜型観光の振興に取り組んでいきます。また、滞在型観光につながるウエディングの誘致をはかるため、市内ウエディング関係事業者と連携し、市内挙式を促すキャンペーンを展開します。

6. おもてなしと回遊性の向上

神戸のまち全体のホスピタリティを高め、観光客にまた訪れたいと感じてもらえるように、おもてなしの充実に努めます。

(1) 観光案内所の運営

日本政府観光局（JNTO）から外国人観光案内所として最高区分の「カテゴリー3 ※」の認定を受けている「総合インフォメーションセンター（三宮）」、「新神戸駅観光案内所」、及び「カテゴリー1 ※」の認定を受けている「北野観光案内所」を運営します。また、年々増加している訪日外国人観光客の利便性向上を図り、神戸市内の観光施設で割引等の優待サービスが受けられる「KOBE ウェルカムクーポン」や

「KOBE Free Wi-Fi カード」等を配布するほか、神戸観光アプリの利用促進に努めることで市内の回遊性を高めるとともに、お客様のニーズに合った観光情報等を提供し、案内所機能の一層の充実に努めます。

※JNTOによる外国人観光案内所のカテゴリ認定区分

- ・カテゴリ1：地域の観光案内を提供、パートタイム等で英語対応可
- ・カテゴリ2：広域の観光案内を提供、英語のスタッフが常駐等
- ・カテゴリ3：全国レベルの観光案内を提供、英語のスタッフが常駐かつ英語以外の2言語対応が常時可能等（県内は当法人が運営する2ヶ所のみ）

(2) クルーズ客船の受入

神戸市客船誘致協議会の一員として、関係諸団体と連携しながら、クルーズ客船が入港するターミナル等において、歓迎行事等を実施するほか、臨時観光案内所や両替所等の開設、市街地へのシャトルバスの運行などを実施します。臨時観光案内所では市内の観光・商業エリアへの案内や、停泊時間に応じた観光モデルコースを紹介するほか、船客や乗務員の様々なニーズに対しきめ細かな情報を提供するなど、神戸での滞在時間の増加に努めるとともに、神戸に対する満足度を高め、更なるクルーズ客船の寄港を促進するなど市内経済の活性化に努めます。

(3) 観光客の利便性・回遊性の向上

市内の主要観光施設で利用できる観光クーポン「神戸街遊券」の発行や、交通事業者9社局による「神戸街めぐり1dayクーポン」への参画、さらには関西経済連合会等が発行する訪日外国人向け交通ICカード「KANSAI ONE PASS」の利用促進に協力するほか、都心部の観光地をめぐる「シティー・ループ」一日乗車券の販売を観光案内所等で行うことで、観光客の利便性や回遊性の向上を図ります。

また、北野異人館共通パス化をはじめ、訪日外国人に対するショッピングキャンペーン等、既存事業の見直しや新たな取り組みを進めます。

(4) おもてなし向上への取組み

タクシー乗務員のマナー向上に向けた取り組みのほか、市内の観光関連事業者を対象に、おもてなし研修などの実施や最新の観光情報を提供することで、神戸全体の観光客に対するおもてなしの充実に努めます。

また、NPOと連携し、どこでも車いす事業等、ユニバーサル観光の推進を図ります。

7. フィルムオフィス事業

神戸のまちが映像を通して国内外に紹介されることにより、神戸のイメージアップ及び観光集客等に繋がるよう、神戸市との連携のもと「神戸フィルムオフィス」の運営を行います。

映画・テレビ・CM等の映像プロジェクトの誘致のために、撮影に関するきめ細かなワンストップサービスを実施することで他都市との差別化を図るとともに、国際映像関連見本市等に出展・参加するほか、国内外の映像制作者への情報提供を行います。

また、神戸で撮影された作品のPRを行うことにより、ロケ地としての神戸の魅力を活かした観光誘客を図るとともに、情報番組などへのアプローチを強化し、神戸の魅力の露出に努めます。

8. MICE 誘致事業

神戸の恵まれた自然環境や国際性、交通アクセスの良さをはじめ、神戸市の基幹産業である、医学、防災、計算科学技術、海洋、ファッション、ものづくり等の分野の強みを活かし、中長期的な視点でMICE（ミーティング、インセンティブ、コンベンション、展示会・イベント）の誘致に努めます。

また、新たなMICE分野として、政府系、企業系コンベンションへの働きかけや、スポーツコンベンションへの誘致に取り組みます。

さらに、地元大学及び研究機関やMICE関連施設の事業者と連携し、平成25年度に神戸市が選定された観光庁の「グローバルMICE都市」事業についても、平成30年度も引き続き、市と連携してMICE誘致のための環境整備に努めます。

(1) 国内のMICE誘致プロモーション活動

大学（医学・工学系）や学会・協会、企業等を中心に、関西エリア・首都圏をはじめ全国にMICE誘致プロモーション活動を展開します。

また、「神戸MICE誘致協議会」や医療産業都市、スーパーコンピュータ「京」との連携を一層強化し、神戸市全域のMICE誘致につなげていきます。

さらに、ポートピア81記念基金や（公財）中内力コンベンション振興財団からの助成金、展示会開催助成制度を活用した誘致展開を図ります。

(2) 海外のMICE誘致プロモーション活動

日本政府観光局と共同し、IMEX Frankfurt（世界150カ国より約15,000名来場）、ibtm world（世界70カ国より約15,000名来場）、AIME（世界30カ国より約3,000名来場）等の海外MICE見本市に出展し、誘致プロモーション活動を展開します。

また、世界のバイヤーとの商談のみならず、海外のコンベンションビューローとの情報交換を図り、継続性を持って関係強化に努めます。

その他、首都圏で開催される「国際MICE・エキスポ（IME）」での国内外の商談会に参加するほか、海外キーパーソン招聘事業「Meet Japan」に参加し、誘致に努めます。

(3) インセンティブツアー誘致の推進

平成28年度より、インセンティブツアー誘致のための現地海外拠点をシンガポールに設置しており、インセンティブツアーを検討する企業等に営業アプローチを行い、海外キーパーソンを招聘し、神戸視察ツアーを計画実施しました。

平成30年度は、フィリピン・ベトナム等の東南アジアにおいて「神戸セミナー」を開催し、インセンティブツアーの誘致活動を推進します。

(4) 神戸国際会議場・神戸国際展示場の誘致営業活動

神戸市のMICE中核施設である神戸国際会議場・神戸国際展示場については、コンソーシアム構成団体との連携を強化し、中長期の営業ターゲットである国内外の大型MICEや、都市固定化傾向にある医学会の誘致に努めます。

また、短期ターゲットに対する誘致営業についても、引き続き、ミーティング、インセンティブ等を中心に営業活動を行います。

(5) 主催者・事務局への総合的なサポート及び地元大学・研究機関との連携

MICE開催における広報活動の支援をはじめ、ユニークベニユーの紹介等、豊富な経験と実績を活かした総合的なコンサルティングサポートを行います。

①「Meet in Kobe」サポート事業等の展開

経済・文化等への波及効果が大きい国際会議の誘致促進のため、MICE 関係団体と連携して、補助金交付をはじめ様々なサービスをパッケージにした国際会議誘致プロモーション「Meet in Kobe」を引き続き実施します。また、神戸初開催の展示会を対象とした「展示会助成金」等を展開します。

②地元大学や研究機関との連携

これまでに構築してきた地元大学・研究機関等の先生方とのネットワークにおいて、MICE 開催における総合的な相談窓口として支援を行うとともに、大学が独自に国際会議を誘致・開催する場合にも、補助金制度の活用やノウハウの提供等、開催支援を行います。

(6) ユニークベニュー・コンテンツ開発の推進

近年、国際会議やインセンティブツアー等において「ユニークベニュー」や「体験プログラム」「チームビルディング」のニーズが高まっており、誘致の成否を分ける重要な要素となっています。

観光庁でも、ユニークベニュー・コンテンツ開発の促進に力を注いでおり、特に関西においては、平成 31 年度のラグビーワールドカップをはじめとしたゴールドenspports イヤーズに向けて、都市間での MICE 誘致が加速しており、神戸においても、さらなる MICE 誘致促進のため、オリジナルの「ユニークベニュー開発」および「コンテンツ開発」を行います。

(7) 広報・宣伝の強化

国際 MICE 誘致のため、ホームページのリニューアルに伴い、海外へメールマガジンを送付し、神戸の最新 MICE 情報を発信します。また、日本政府観光局の海外事務所を活用した情報発信等により、幅広く神戸の PR に努めていきます。

さらに、MICE 参加者をおもてなしするだけでなく、マスコミへの定期的な情報提供や大型 MICE 開催時のバナーの掲示等、広く市民に MICE を広報し、市民の MICE に対するホスピタリティの醸成に努めます。

9. MICE 推進事業

MICE 推進事業として、自主事業を実施するとともに、指定管理者として神戸国際会議場・神戸国際展示場の管理運営事業に取り組みます。

自主事業では、当法人が MICE を主催・共催することにより、MICE 開催に係る様々なノウハウの蓄積を図るとともに、開催を通じて培ったノウハウを活かし、指定管理事業においても主催者の意向を熟知した、きめ細やかなサポートができる施設の管理運営を図ります。

平成 28 年度からは、神戸国際会議場・神戸国際展示場の指定管理者として、当法人、日本コンベンションサービス、神戸ポートピアホテルの三者によるコンソーシアムを結成し、それぞれの強みを活かした管理運営を行っており、これらの取り組みにより他都市の競合施設との差別化を図っていきます。

(1) MICE の主催・共催

神戸のまちの魅力や施策の発信につながるテーマの展示会等を主催することにより、集客観光に資するとともに、MICE 開催のノウハウを蓄積し、主催者サポートに活かします。

①「OCEANS'18 MTS/IEEE Kobe / Techno-Ocean 2018 (OTO'18)」の開催

平成30年5月28日～31日、日本で唯一定期的（隔年）に開催している海洋科学技術に関する総合的な国際コンベンション「Techno-Ocean」とIEEE/Oceanic Engineering Society (IEEE/OES) と Marine Technology Society (MTS) が主催する「OCEANS」を合同開催します。

②「テクノオーシャン・ネットワーク」の活動

海洋関連の科学技術に携わる産官学関係者の総合的、横断的なネットワークやパートナーシップの構築を図り、神戸の海洋産業の発展や海洋科学技術に携わる人材育成に貢献するため、セミナー開催や情報発信に取り組みます。

(2) 神戸国際会議場・神戸国際展示場の管理・運営

指定管理者として、神戸国際会議場・神戸国際展示場の利用者へのサービス向上に努め、効率的な管理運営を行うとともに地域の活性化に貢献します。

①利便性向上の取組み

利用者へのサービスをワンストップで提供するとともに、コンソーシアムの構成団体である日本コンベンションサービスの国際性と神戸ポートピアホテルの高品質なおもてなしを併せて、これまでにない新しいオペレーションスタイルの展開を図ります。

更に、コンソーシアムとして、構成団体間の連携を活かし、市内の施設で開催される国際会議やイベントの運營業務に携わるなど、指定管理業務以外への事業展開も図ります。

②施設の魅力向上と維持管理に向けた取組み

施設の魅力向上を図るため、平成30年度については、神戸国際会議場の机や椅子の一部を更新するとともに、4階と5階のカーペットを更新します。

また、神戸国際展示場2号館のトイレの洋式化を実施する他、利用者に対する利便性の向上に務めるとともに、これまで蓄積してきた管理ノウハウを活かし、安全・安心を最優先に快適で効率的な施設の維持管理に取り組みます。

③神戸コンベンションセンター協議会事業の展開

MICEを通じた地域の活性化及び参加者へのサービス向上を図るため、コンベンションセンター周辺の飲食店や利便施設等を掲載した周辺案内マップを作成し、これを英語に翻訳したものを加えて、それぞれホームページで公開することで、参加者の利便性向上を図ると共に、ホテルや空港バス乗り場などでは、案内チラシを設置するほか、主催者に対して、ポータライナーを割引料金で乗車できるおもてなし乗車証の斡旋や魅力的なギブアウェイの提供など、ホスピタリティの充実を図ります。

10. 観光関連施設の管理・運営

(1) 有馬温泉4施設の管理・運営

有馬の外湯「金の湯」「銀の湯」の2館、地域の情報発信拠点である「有馬の工房」、
「太閤の湯殿館」を管理・運営します。

指定管理4期1年目は、「金の湯」「銀の湯」「有馬の工房」「太閤の湯殿館」の4施設をセットにした「新4館セット券」の販売や「有馬の工房」の休憩室利用について「湯ったりパック(「金の湯」「銀の湯」の入館券とタオルをセットにした商品)

の割引幅を広げ、お得感の感じられる価格に設定します。

さらに、外国人や日帰り客にも温泉街をそぞろ歩いて楽しんでいただくため、新たに浴衣のレンタルサービスを開始するなど、有馬温泉街の回遊性を高め、利用者へのサービス向上を図ります。

(2) 萌黄の館の管理・運営

北野異人館のひとつである国の指定重要文化財「萌黄の館」を民間所有者から借り受けて一般公開し、北野を訪れる観光客へのサービス向上を図ります。

(3) 須磨海浜水族園の管理・運営

須磨海浜水族園では、共同事業体（代表企業：(株)アクアメント、構成企業：(株)名鉄インプレス、(株)アクアート）の構成団体の一員として、民間企業と共に、長年蓄積してきた施設の管理・運営ノウハウを発揮し、利用者にサービスを提供します。

1 1. ポートピア 81 記念基金による補助事業

ポートピア 81 記念基金を管理し、神戸市内で開催される国際会議等に補助を行います。