

平成31年度事業計画

神戸観光圏における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、「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」「ゴールドenspスポーツイヤーズへの展開」の4つを基本方針に掲げ、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。

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

国内外の観光を取り巻く急激な環境変化に対し、客観的なデータに基づく施策展開が求められる中、継続的なデータ収集・分析を行い、顧客ニーズの把握に努めるとともに、コンテンツづくり、情報発信、おもてなしの一連の活動を通じ、顧客満足の獲得を目指します。

(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

インバウンドを含めた滞在型観光の推進を図るため、観光誘客に効果が見込まれるテーマとして平成30年度の「食」「ナイトタイムエコノミー」に加えて、平成31年度は、まちのすぐ近くで自然が体験できる「六甲・摩耶の活性化」について、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。

また、事業者交流イベント「神戸LINK café」を自主開催するなど、DMOのプラットフォームの強化に努めます。

2. 国内外への情報発信

(1) SNSによるウェブプロモーション

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、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への訴求力のある体験動画の発信や、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) 現地プロモーション・招聘事業の実施等

インバウンド戦略に基づくターゲットを中心に、海外における商談会、旅行博への参加や旅行会社・メディア等の招請、神戸海外観光ネットワーク拠点の活用、せとう

ちDMOや大阪観光局との広域連携等によるプロモーションを実施し、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、航空会社と連携した誘客プロモーションを実施するほか、既に日本を訪れている外国人旅行者に対して、関西ツーリストインフォメーションセンターをはじめとした市外観光案内所や新幹線主要駅において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を契機とした誘客促進

ラグビーワールドカップ 2019 は、重点事業として、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併せて、期間中の賑わいづくりなど、受け入れに向けた取り組みを進めます。

また、ラグビーワールドカップ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。

(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、宿泊施設、旅行エージェント等の関連事業者及び近隣市を含めた連携のもと、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) 「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」まち歩きや体験のプログラムを企画・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」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。

(2) 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。

(3) 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の運営や、市内事業者とキャラバン等による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を推進するとともに、神戸市が運行する六甲・摩耶急行バスの支援を引き続き行います。

(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」や、交通事業者9社局による「神戸街めぐり1dayクーポン」を発行します。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」を新たに新神戸駅観光案内所で販売するなど、市内観光施設での利用促進に協力します。また、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。

(4) 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認定を受けている「神戸市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「北野観光案内所」の運営において、お客様のニーズに合った観光情報を提供するほか、「KOBE Free wi-fi カード」等の配布など、案内所機能の一層の充実に努めます。

(5) クルーズ客船の受入

クルーズ客船が入港する客船ターミナルにおいて、歓迎行事等を実施するほか、1泊停泊時には船内にて地元の演者による和太鼓やJAZZ等のアトラクションを開催し、神戸の夜の満足度向上に努めます。

また、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。

(6) 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 法人と連携し、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。

6. ラグビーワールドカップ神戸のまちへの観客誘導

(1) 来神者おもてなしの取り組みへの支援

神戸のまちを楽しんでもらい、神戸のファン、リピーターの獲得につなげられるよう、「食」や「夜景」など神戸ならではの資源を生かした賑わいづくりで観客をもてなす取り組みを民間から募集・選定し、支援します。

(2) 六甲・摩耶情報発信の強化

トレッキングルートや山上の観光スポットなど六甲・摩耶に関する様々な情報を集約した多言語アプリを開発、PRすることで、安全に楽しめる環境を整え、特にインバウンドの関心が高い「自然」をまちなかのすぐ近くで楽しめる六甲・摩耶への誘客を図ります。

(3) 観光地や周辺商業施設等と連携した消費喚起

観客のまちなかにおける飲食・小売等の消費を喚起するために、期間限定のフェア等を会場周辺と都心間の商業施設・観光施設・商店街と連携して行います。

(4) 体験型コンテンツの造成

観客が試合日以外でも神戸を楽しめるように新たな体験型プログラムを開発することにより、来神の動機づけやリピーター確保に努めます。

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おいて誘致プロモーションを展開するほか、国内外の映像制作者に対して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、神戸の魅力発信に努めます。

8. MICE 誘致・推進事業

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の誘致に取り組みます。

さらに、観光庁に選定された「グローバルMICE都市」事業についても、地元大学及び研究機関やMICE関連施設の事業者と連携し、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」や医療産業都市等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、ibtm world、IMEX America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や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

インセンティブツアー誘致のための現地海外拠点を活用し、ツアーを検討する企業等に営業アプローチを行い、海外キーパーソンの招聘・神戸視察ツアーの実施、現地企業への神戸セミナーの開催等、誘致促進に努めます。

また、東京 2020 オリンピック・パラリンピックによって増加が見込まれる訪日インセンティブツアー等を含め、神戸への誘致を推進します。

(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、ユニークベニューの紹介等、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。

補助金交付などのサービスをパッケージ化した「Meet in KOBE」の継続実施、神戸初開催の展示会を対象とした「展示会助成金」の展開などにより、経済・文化等への波及効果が大きい国際会議の誘致促進を図ります。

また、地元大学・研究機関等の先生方とのネットワークにおける MICE 開催の総合的な相談窓口として支援を行うとともに、大学独自の国際会議の誘致や開催の支援を行います。

(6) ユニークベニュー・コンテンツ開発の推進

国際会議やインセンティブツアー等において高いニーズがある、「体験プログラム」「チームビルディング」を含めたオリジナルのユニークベニュー・コンテンツの開発及び既存プログラムのブラッシュアップを行い、MICE 主催者・参加者に対して神戸の魅力を最大限発揮し、さらなる MICE 誘致促進に努めます。

(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。

(8) MICE の主催・共催

海洋科学技術に関する国際コンベンションとして日本で唯一定期開催されている「Techno-Ocean」等、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・共催することにより、集客観光に資するとともに、開催のノウハウを蓄積し、主催者サポートに活かします。

施設開業以来、蓄積してきた運営ノウハウを活かすとともに、平成 28 年度から日本コンベンションサービス、神戸ポートピアホテルとの三者によるコンソーシアムを組織し、それぞれの強みを活かした管理運営を行いながら、他都市競合施設との差別化を推進しています。

現指定管理期間の最終年度となる平成 31 年度は、次年度以降も見据えて、より効率良く業務を推進するとともに、コンベンション関係業界の活性化にも努めます。

(1) 施設の魅力・利用者への利便性向上

施設の魅力及び利用者への利便性向上を図るため、引き続き神戸市と協議しながら国際会議室の設備を更新するなど、安全・安心を最優先に快適で効率的な施設の維持管理に努めます。また、コンベンションの成果を地域に還元することを目的とした自主企画事業を実施します。

(2) 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便利施設等を掲載した周辺案内マップを作成し、ホームページでの案内とともに、ホテルや空港バス乗り場等では、案内チラシを設置するほか、主催者に対して、ポート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等、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 2 年目は、「有馬の工房」の休憩利用と「金の湯」「銀の湯」「太閤の湯殿館」の 3 館が利用できる、よりお得な商品を展開します。

(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。

11. 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。