

2022年6月20日

JTB、九州観光機構、セールスフォース・ジャパンが 観光DXに関する包括連携協定締結

株式会社JTB(本社:東京都品川区、代表取締役 社長執行役員:山北栄二郎、以下「JTB」)は、一般社団法人九州観光機構(福岡市中央区、会長:唐池恒二、以下「九州観光機構」)、株式会社セールスフォース・ジャパン(本社:東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長:小出伸一、以下「Salesforce」)と、九州における「魅力ある観光地域づくり」や「誘客推進」に貢献するため、観光DXを推進し、地域事業者のデジタルビジネスの支援や九州ファンの獲得、リピーター化に向けて観光客一人一人に寄り添える仕組みづくりを実現し、持続可能な九州経済の発展に繋げることを目的として、本日、包括連携協定を締結します。

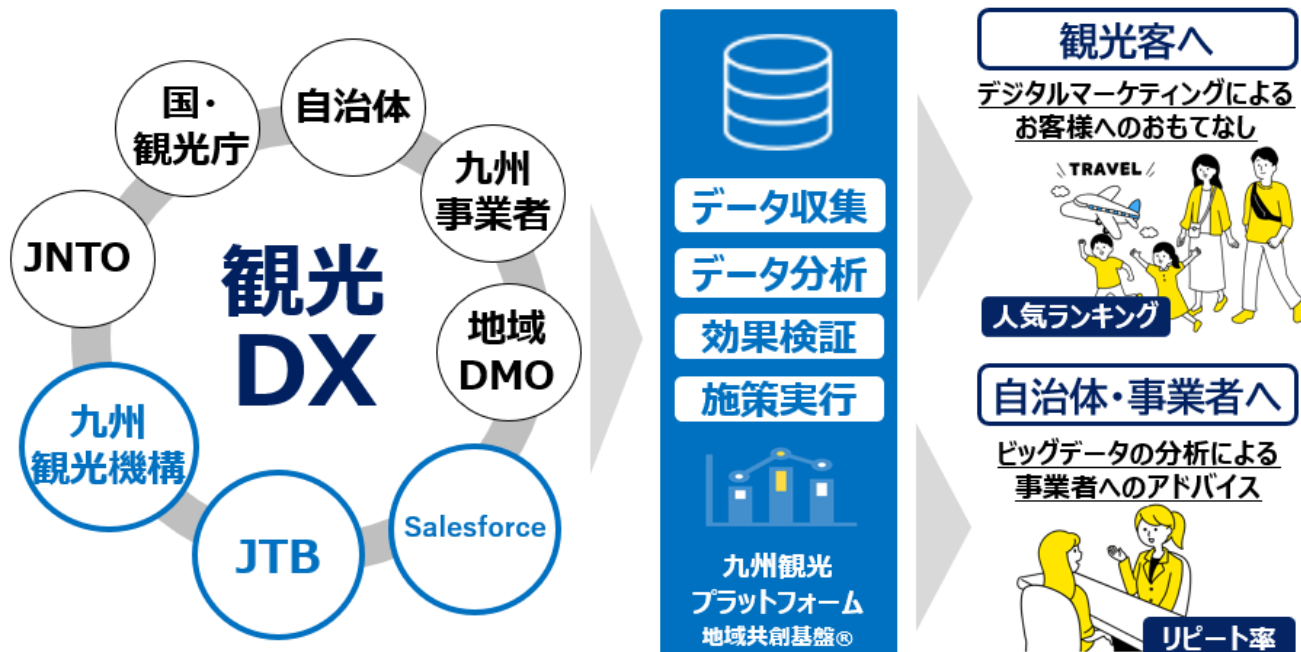
1. 締結の背景

JTB、九州観光機構、Salesforce は、デジタル化に関する知識の習得と組織課題の顕在化を図り、プロモーション・市場分析・会員サービス・事業運営などの効率化を目指すことを目的に、2021年6月～12月の期間で全6回にわたる3社連携の「観光DX 推進ミーティング」を実施いたしました。

この取組みを通じて、九州を訪れる観光客の利便性向上と観光関連事業者のマーケティング支援等による九州観光の活性化・スマート化に向け、更なる観光DXの取組み加速化を図るべく包括連携協定の締結に至りました。

2. 実現すること

デジタルの活用による観光客の満足度向上、観光関連事業者へのデータ利活用支援等により、九州や各地域の観光素材の人気ランキング化等、地域の魅力を高め、リピーターを中心とした交流人口増加による九州経済の活性化を目指す「観光DXによる魅力ある観光地域づくり」を実現します。



3. 連携取組み内容

- (1)九州の課題の抽出と効果的なマーケティング・情報を活かしたイベントの創出
- (2)九州観光機構の実施事業のデータ蓄積と活用戦略の策定
- (3)九州観光プラットフォーム「地域共創基盤 ⑧」※1の導入
- (4)観光DXに関する実証事業の合同実施
- (5)DXアドバイザーの設置
- (6)九州観光 DX 戦略立案
- (7)デジタル活用人材育成と教育システムの構築

※1 地域の計画や観光戦略に基づき、Salesforce Customer 360 や Marketing Cloud により目的に合わせたマーケティングロードマップを策定するシステム

<https://www.jtbbwt.com/government/service/solution/area-management/degital-marketing/chiiki-kyoso/>

4. 観光 DX 実現に向けたロードマップ

本協定に基づき、1年目に JTB と Salesforce は、地域 DMO、自治体、観光事業者との情報連携を効率的に行うほか、九州観光機構の会員企業との相互利用可能なシステム環境を整備し、各地域の観光 DX のモデルとなる「九州観光プラットフォーム」を構築します。(JTB の投資開発にて先行して構築します。)その後、九州観光機構は、保有する各種事業データを収集、九州観光プラットフォームに蓄積します。並行して、DX の推進体制作り、学習支援、専門家派遣、観光庁事業の取組み、会員組織との連携をすすめていきます。

九州の観光DXの事業発展イメージ



【株式会社 JTB について】

JTB グループは、「交流創造事業」^{※2}を事業ドメインとする企業グループとして、地域にあるタカラ(資源)を掘り起こし磨きをかけ、人が集まる元気な地域を日本全体のチカラ(活性化)につなげること、人と人、人と場所、人とコトをつなぎ、新たな価値を創出し、デジタル&ヒューマンタッチで地域に新たなイノベーションを起こすことで、持続可能な地域づくりの実現を目指してまいります。

※2 「交流創造事業」は、株式会社 JTB の登録商標です。

【一般社団法人九州観光機構について】※「九州観光推進機構」より「九州観光機構」へ 6/15 改称

九州観光機構は、九州地方知事会と九州の主要経済団体から成る九州地域戦略会議で策定された「九州観光戦略」の実行組織として 2005 年 4 月に設立されました。これまで、国内、東アジア、欧米豪を中心に九州ブランドの認知度向上や九州への誘客促進を行ってきましたが、広域連携 DMO として、地域と連携した「魅力ある観光地づくり」の取り組みを強化し、リピーターを中心とした交流人口の増加にも取り組んでいます。

【株式会社セールスフォース・ジャパンについて】

セールスフォース・ジャパンは、顧客関係管理(CRM)のグローバルリーダーであり、デジタル時代において企業と顧客を近づけるお手伝いをしています。1999 年に設立されたセールスフォース・ジャパンは、あらゆる規模と業界の企業がクラウド、モバイル、ソーシャル、IoT、人工知能、音声、ブロックチェーンなどの強力なテクノロジーを活用し、360 度で顧客と繋がるためのツールを提供します。セールスフォース・ジャパン (NYSE:CRM) の詳細については、www.salesforce.com をご覧ください。

■観光 DX に関するお問い合わせ先

JTB 福岡支店 TEL:092-751-9023 (9:15~17:45 ※12/30~1/3 及び土日祝休)

■報道関係の方からのお問合せ先

JTB 広報室 TEL:03-5796-5833(東京) 06-6260-5108(大阪)