

JTB 広報室 2023年5月16日

## JTB、地域観光 DX 取り組み度調査を実施

マーケティングオートメーション(MA)、顧客との関係構築(CRM)が興味関心のある取り組みとする一方、72%がデジタル推進の課題は「費用」の回答

株式会社JTBは、JTB Web マガジン会員の自治体・DMO・観光協会等に所属されている方を対象に「観光振興における DX 推進の取り組みに関するアンケート」を実施しました。今回の調査によって把握できた現状や課題を踏まえ、JTB は地域のニーズに寄り添い最適なソリューションを提案することで、地域と共に引き続き DX 推進に取り組んで参ります。

尚、詳細なレポートにつきましては、以下 法人サイトから、資料をダウンロードいただけます。

URL: <https://www.jtbbwt.com/government/documents/whitepaper/detail/id=2880>

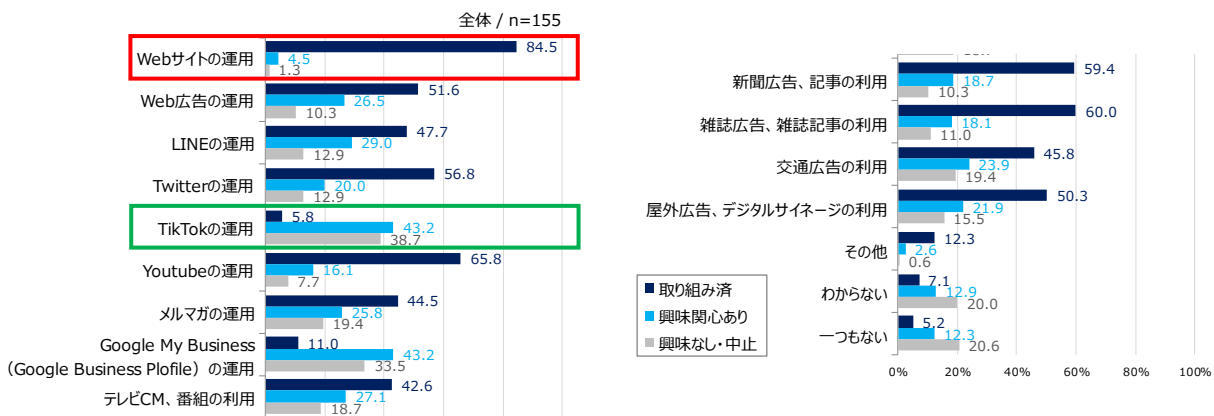
### 「調査結果サマリー」

- ・情報発信状況は、取り組み済みに関しては、「Web サイトの運用」が 85%と高く、興味関心ありでは、「TikTok の運用」、「Google My Business(Google ビジネスプロフィール)の運用」がいずれも 43%と高い。
- ・マーケティング調査・分析で【すでに取り組んでいるもの】は、「アンケートなど定量調査」が 66.5%と最も高い。
- ・その他、すでに取り組済みとしては、「BPR」が 39%と高く、興味関心ありでは、「MA」、「CRM」、「SFA」が 4 割を超える。
- ・DX 推進、デジタル推進についての課題は、「費用」が 71.6%と最も高く、以下「自組織・人材の IT リテラシー」(57.4%)、「時間・人不足」(45.8%)と続く。

### 「調査結果一部」

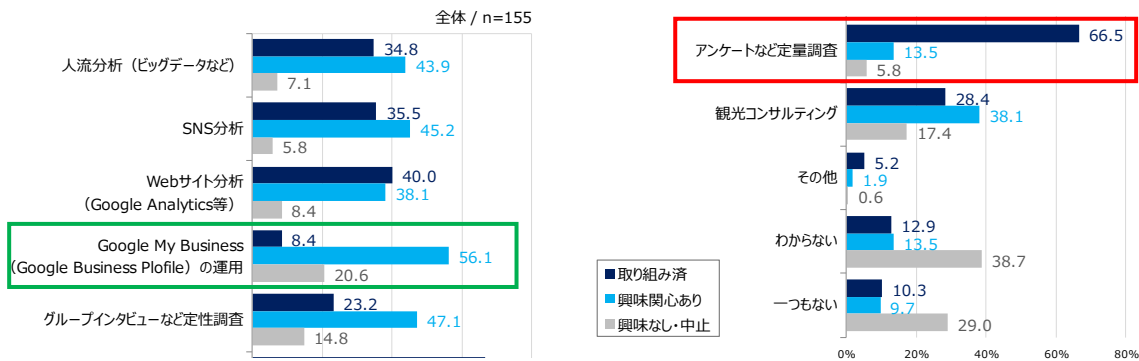
#### 「情報発信状況」「現在の取り組み」「興味関心のある取り組み」「中止した取り組み」

情報発信に関する取り組み状況に関しては、「Web サイトの運用」が 85%と最も高く、以下、「YouTube の運用」が 66%、「雑誌広告、雑誌記事の利用」が 60%と続きます。興味関心のある取り組みでは、「TikTok の運用」、「GoogleMyBusiness(Google ビジネスプロフィール)の運用」がいずれも 43%と、興味はあってもまだ取り組めていない情報発信手段として高くなっています。



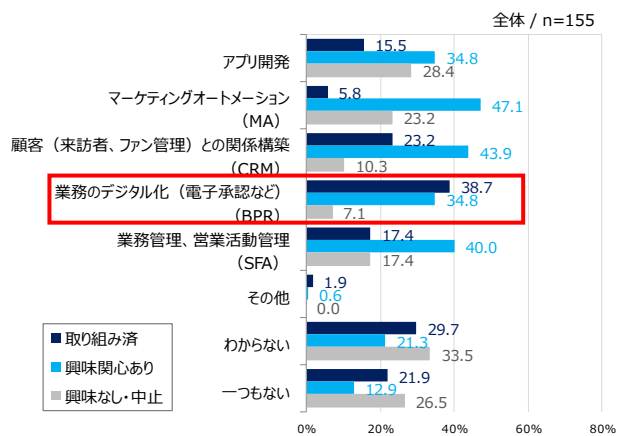
**【マーケティング調査・分析】「現在の取り組み」「興味関心のある取り組み」「中止した取り組み」**

マーケティング調査や分析に関しては、「アンケートなどの定量調査」が67%と最も高く、以下、「Webサイト分析」が40%、「SNS分析」が36%と続きます。興味関心のある取り組みでは、「Google My Business (Google ビジネスプロフィール)の運用」が56%と最も高く、以下、「グループインタビューなどの定性調査」が47%、「SNS分析」が45%と続きます。興味関心がない、または、中止した取り組みでは突出した項目は見当たりませんでした。



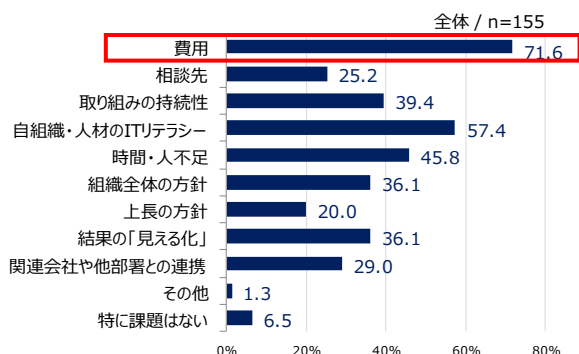
**【その他】「現在の取り組み」「興味関心のある取り組み」「中止した取り組み」**

その他の項目に関しては、「業務のデジタル化(BPR)」が39%と最も高く、次いで「顧客との関係構築(CRM)」が23%となっています。興味関心のある取り組みでは、「マーケティングオートメーション(MA)」が47%、「顧客との関係構築(CRM)」が44%、「業務管理、営業活動管理(SFA)」が40%と3項目が4割台で拮抗しています。興味関心がない、または、中止した取り組みでは、「アプリ開発」が28%と高く、次いで、「マーケティングオートメーション(MA)」が23%となっています。全体的に興味関心はあるもののまだ取り組めていない項目が多くなっている印象です。



**DX 推進、デジタル推進についての課題があればお知らせください。**

DX 推進、デジタル推進についての課題は、「費用」が71.6%と最も高く、以下「自組織・人材の IT リテラシー」(57.4%)、「時間・人不足」(45.8%)と続きます。



今回の調査を通じて、蓄積したデータによる施策の効果検証、データに基づいた戦略の策定、そして旅行者ニーズにあった情報配信など、地域における観光DX推進の伴走支援が求められていると考えます。

地域の取り組みや課題は一概ではありません。JTB は、デジタルツールの導入を目的にすることなく、地域の目指す姿を理解し、地域の皆様と共に持続可能な地域社会の発展を目指します。

■DX 支援ソリューションのご紹介 <https://www.jtbcorp.jp/jp/domains/area/>

#### 《調査概要》

【調査内容】地域観光振興における DX 推進の取り組みに関するアンケート

【調査対象】JTB Web マガジン会員のうち、自治体・DMO・観光協会に所属されている方

【サンプル数】155 サンプル

【調査期間】1 回目:2 月 13 日~2 月 20 日、2 回目:2 月 24 日~3 月 3 日

【調査方法】インターネット調査

---

#### ■事業に関するお問合せ先

エリアソリューション事業部 TEL:03-5796-5655

#### ■報道関係の方からのお問合せ先

JTB 広報室 TEL:03-5796-5833(東京)