

応募者名	株式会社マッブル	分野	観光、文化、娯楽
取組名称	「デジタル観光パスポート」による地域顧客基盤づくりと観光振興	取組地域	栃木県那須塩原市

概要	
取組内容	「デジタル観光パスポート」は、主に観光で地域に訪れる人々とのコミュニケーションツールとして、自治体を軸に観光プロモーションや周遊促進施策に活用されている。観光客とのタッチポイントとして身近なLINEを活用し、地図や観光スポット、クーポンなどの情報発信、予約やチケット販売、スタンプラリー、ふるさと納税などのサービス提供を集約、来訪者とのタッチポイントのDX化にとどまらず、SNSでのつながりを活かしてデジタル上での再訪促進や関係深化を支援している。また、ユーザー情報やアンケート、行動ログを用いたデータ分析も可能となっており、地域と利用者をつなぐ新しい顧客基盤を構築できる。
実績や効果	那須塩原市観光局にて2022年より導入されている「なすしおばら観光パスポート」は、サービス開始から約1年半で友だち登録数6,000人に到達した。利用者の居住地は北海道から沖縄まで全国44都道府県に及ぶ。その後も特別なプロモーションを行うことなく、登録者数を堅調に伸ばしている。
取組全体を通じて訴えたいポイント	地域経済を活性化させていくためには、企業と同様に地域においても「顧客基盤」という考え方が重要と捉えている。デジタル観光パスポートは顧客基盤づくりと活用をサポートするサービスとして、独自の強みである地図や観光情報、ふるさと納税連携や決済機能などを活用し、今後も地域消費の最大化に貢献できる。

詳細	
地域の課題解決・魅力向上	地域の観光施策における課題の一つは、集客施策の効果が一時的なものにとどまってしまうことである。本サービスは、集客効果が単発で終わらないよう顧客をLINE上に集約することで、継続的な集客基盤を創ることに主眼を置いている。これによって集客が容易になるだけでなくコスト面での効率化を図ることが可能である。
独自性・先進性	旅マエから旅ナカ・旅アトまで網羅的なアプローチが可能なオールインワンパッケージ。旅のプロであるガイドブックの編集者がセレクトした観光情報や周遊コースに加え、見やすさに定評のあるマッブル独自の地図情報を搭載している。また、ユーザー分析機能によって課題の可視化や新たな観光施策立案にも寄与している。
持続性・発展性	国内最大規模のSNSプラットフォームであるLINEを利用することで地域顧客基盤として継続的かつ安定的なサービス運営を実現している。また登録者を増やすことで築かれる強固な顧客基盤によって、リピーターの創出から固定客（ロイヤルカスタマー）化、さらには移住定住の促進まで発展性の高い効果が期待できる。
他地域への横展開	「デジタル観光パスポート」はパッケージ型サービスとして開発されているため、全国どこでも短期間で導入可能である。現在、9自治体に導入済となっている。◆導入済み自治体名 秋田市、男鹿市、潟上市、会津若松市、那須塩原市、銚子市、加西市、八代市、江東区 ※一部地域ではデジタル田園都市国家構想交付金を活用。
取組を進めるうえで苦労した点	那須塩原市観光局への導入時には、デジタル田園都市国家構想交付金Type2採択に向けて、データ連携基盤に対応すべくマイナンバーカードと連携するxID連携を行っただけでなく、市内ラーメンマップの掲載や桜の開花情報など、盛りだくさんの独自機能を搭載したため、仕様の調整や開発日程の短縮に苦心した。
取組の成果を上げることが出来た秘訣・工夫	コロナ禍での取り組み開始だったが、リモートMTGなどの工夫もまじえ、全国各地の自治体やDMO様と密な意思疎通をはかり、観光分野におけるニーズや課題を丁寧にヒアリングし、一つ一つの機能に落とし込むことによって、現地のニーズに寄り添った地域のためのワンストップ観光プラットフォームを構築することができた。
今後の展望	これまでに観光情報提供やメッセージ配信のほか、分析ダッシュボード、スタンプラリー、多言語対応など、自治体やユーザーの声に基づいた様々な機能を開発してきた。今後はこれらの機能を活用し、日本人とともに外国人のファンづくりにも貢献し、観光を通じた地域経済の活性化に寄与していきたい。