

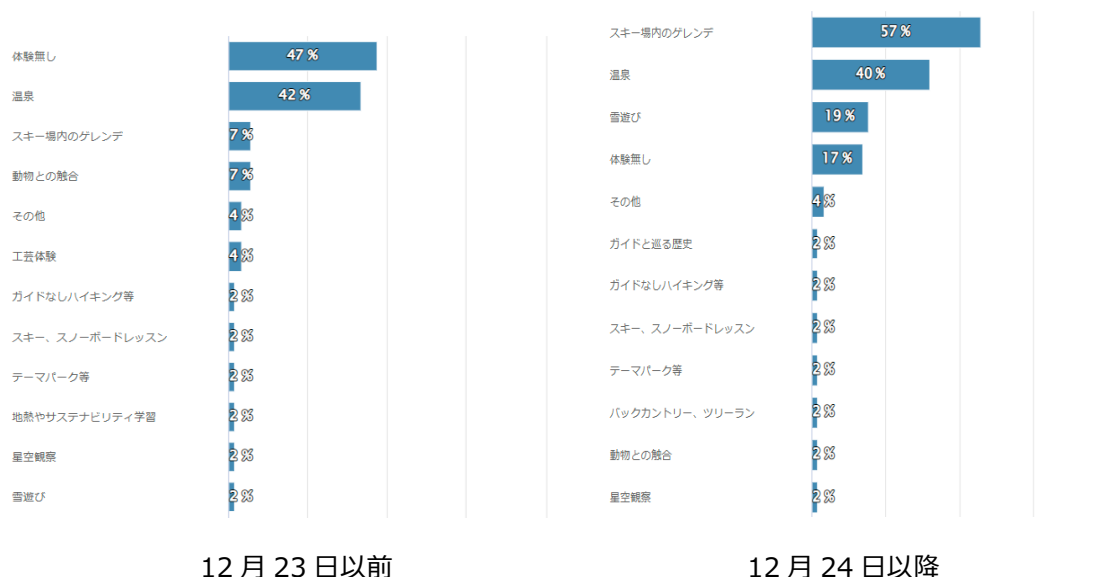
八幡平 DMO マンスリーレポート(12月)：アクティビティ体験

株式会社八幡平 DMO は、八幡平市を訪れる観光客の属性やニーズ、満足度などをタイムリーに把握するため、令和3年12月以降、八幡平市内の宿泊施設でアンケートを実施し、観光客の声を日々収集しています。本レポートでは、令和4年12月に来八した旅行者98名から頂いた声をもとに、観光客のアクティビティ体験に関するデータをご紹介します。

なお、今月は八幡平温泉郷内宿泊利用者からの回答率が約8割となり、今シーズンのパノラマスキー場がオープンした12月24日前後で体験アクティビティが大きく異なることから、本レポートではその違いも分析していくこととします。

※12月24日までの回答 45名／24日から31日までの回答 53名／計 98名

スキー場オープン前は「ホテルでリラックスと温泉」、オープン後は「スキーと温泉」



12月の観光客が実際に体験したアクティビティは、全体の41%が「温泉(宿泊している施設以外)」と一番多く、次いで「スキー場内のゲレンデ(34%)」、「体験無し(18%)」の順に回答が多かった。先月と比較し、「スキー場内のゲレンデ」の割合が30%増加し、「ガイドなしハイキング等」が16%減少していることから、12月は温泉とスキー目当ての旅行者中心であることがわかる。

スキー場がオープンした24日を軸に見てみると、23日以前は、「体験無し(47%)」の回答が一番多く、「温泉(宿泊している施設以外)(42%)」、「スキー場のゲレンデ(7%)」と続いた。一方、24日以降は「スキー場のゲレンデ(57%)」が一番多く、「温泉(宿泊している施設以外)(40%)」、「雪遊び(19%)」と続いた。このことから、同じ12月の八幡平観光を誘致する上でも、スキー場オープン前と後では訴求ポイントが大きく異なり、例えばスキー場オープン前の誘客は「宿泊施設で何もせずにリラックスと近場で温泉巡り」、オープン後は「ウィンタースポーツでアクティブに動いたあとは温泉でゆっくり」という観光客が求めるニーズを反映した誘客が効果的である。

12月の旅行者を冬以外にも！呼び込む鍵は、来春以降の体験情報を今から発信！！



12月の旅行者が次回八幡平でやってみたい体験・アクティビティは「温泉（47%）」の回答が一番多く、「スキー、スノーボード（スキー場内のゲレンデ）（30%）」が続く結果となった。

八幡平のアクティビティとして認知度が高い温泉とスキーを除くと、「星空観察（23%）」、「キャンプ、グランピング（21%）」、「ガイド有のハイキングや自然観察等（17%）」、「ガイド無しのハイキングや自然観察等（15%）」、「クラフトづくり体験、工芸づくり体験（漆器体験、染色体験、等）（12%）」に比較的に回答が集まっている。

スノーシーズンに訪れた観光客に、グリーンシーズンに戻ってきてもらうためには、温泉という回答以外にグリーンシーズンでも体験が可能なアクティビティに興味関心がある層へ、刺さるメッセージと具体的な体験コンテンツ内容の情報配信をすることが鍵となる。

例えば、ガイド付きのハイキングに関する意向が高い層のニーズにあったツアー造成(例：5月中旬から6月上旬のドラゴンアイ関連のハイキング)を行い、ツアーの半年前から3か月前までに、この層に直接情報を配信していく、あるいはこの層に近い属性に対して Google や SNS 広告で誘致していくことで、PR 施策の効果を最適化することができる。ニーズがある顧客に正しいタイミングで正しい情報を伝える、これがまさに CRM である。

◆◆◆八幡平満足度調査から地域共創 CRM へのリニューアルに関するお知らせ◆◆◆

2022年12月より約1年間、市内の宿泊施設様にご協力いただき、八幡平を訪問する観光客の声を毎日収集してまいりました。2023年より、この地域が一体となり観光客の声を収集するという八幡平独自の取組に、宿泊施設以外のスキー場や観光施設などにも参画頂き、さらにインバウンド観光客の声も含む、より多くの観光客の声を収集する仕組みへとリニューアルする運びとなりました。

今回のリニューアルでは、地域が一体となった取り組みや八幡平の観光情報を、アンケートでお答え頂いたお客様のニーズに合わせて直接お届けし、より確実に八幡平への再訪に繋げる「地域共創 CRM」の仕組みに進化いたします。さらに観光客の声を可視化するダッシュボード<Voice of Hachimantai>も、より多くの方にデータを簡単に理解して頂くために、改装する予定です。過去1年間のデータは、引き続き既存のダッシュボードでご覧いただけます。

1月のマンスリーレポートからは、新たな仕組みで収集した観光客の声をお届けします。何かご質問等ございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。