

令和2年度 一般社団法人佐渡観光交流機構事業報告

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、世界の経済が停滞し、特に観光事業者にとっては壊滅的な状況が続いています。

佐渡観光においても影響は大きく、令和2年の入込者数は254千人と推計され、令和元年度と比較し-49%、約244千人減少しました。外国人旅行者についても前年比4%にとどまりました。当機構においては旅行業収入や雑収入が半減するなか、佐渡市の事業受託や国・県の補助事業の申請を行い、財源の確保とコロナ対策及びアフターコロナに向けた事業を実施してまいりました。

佐渡市のコロナ対策では、安心安全に佐渡へ訪れていただくため「クリーン認証制度」を実施し、宿泊施設や観光施設、飲食店等に呼びかけると共に、来島者向けに「佐渡クリーン認証」の動画を作成し、全国に先駆けPRを行いました。また、「さどまる倶楽部アプリ」を利用したポイントバックキャンペーンを夏と秋に実施し、観光地域通貨「だっちゃコイン」の普及と地域経済への活性化に一定の効果を果たしました。

特定有人国境離島地域社会維持推進交付金事業では、滞在型観光促進として「佐渡体験パック」の販売や国内団体型旅行商品の造成促進を図ると共に、旅行会社等への商品造成支援や現地視察の補助、佐渡金銀山の世界遺産登録に向けた広告宣伝を実施しました。令和3年度も新型コロナウイルス感染症により、引き続き厳しい状況が予想されますが、島内の経済や雇用について、佐渡市、国、県等との連携協議を行い、地域の関係者との合意形成を行いながら受け入れ態勢の強化と収束後に向けた迅速な対応に取り組んでまいります。

主な事業

委託①滞在型観光個人旅行促進業務委託

佐渡の魅力ある着地型旅行商品造成を推進し、地域内での消費誘発・地元との交流による満足度及び経済波及効果とリピート率の向上を図ることを目的に下記事業を実施しました。

(1)個人フリー型企画乗船券

着地型旅行商品と佐渡汽船航路往復乗船券（往復運賃から島民割引運賃の差額を上限に割引いた往復運賃）をセットにした企画乗船券の販売を行いました。

販売実績 2020年6月19日～2021年2月28日

大人 213名(前年 485名) 小人 36名(前年 135名)

計 249名(前年 620名)

(2)団体型旅行商品の造成促進（国内）

国内の旅行会社と連携し、JF 往復乗船券（往復運賃から島民割引運賃の差額を上限に割引いた往復運賃）と佐渡市内宿泊（1泊以上）及び着地型旅行商品をセットにした商品の造成、販売を行いました。

クラブツーリズム 995名(前年 867名) 阪急交通社 171名(前年 28名)

日本旅行 0名(前年 76名) 計 1,166名(前年 971名)

(3)メディア等を利用したPR

首都圏で佐渡に来いっちゃ！SADOKOI文化&収穫祭をオンラインで実施し、

2日間で322名来場がありました。

- (4) 研修型旅行商品と佐渡汽船航路往復乗船券（往復運賃から島民割引運賃の差額を上限に割引いた往復運賃）をパッケージにした企画乗船券を佐渡市内に1泊以上滞在研修する者を対象に販売しました。
- ・佐渡島にある様々な観光資源を体感しプログラムを共創するをテーマに企業研修の人事向けモニターツアーを実施しました。招聘者数10名
 - ・SDGsに関するテーマを地域のリアリティを通して理解し、自分の在りたい姿や内発的動機に基づいた行動変容が起こるきっかけをつくるをテーマに企業研修のモニターツアーを実施しました。招聘者数21名
- (5) ファシリテーター養成講座等を実施し、6名の市民ファシリテーターの育成を行いました。
- (6) 新たな滞在研修型観光プログラムを今後開発した際、各企業等へのプロモーション実施のため、WEBページ(ランディングページ等)を制作しました。

委託② 通年観光化旅行商品造成支援業務委託

旅行会社への商品造成に対する支援を行いました。

- ・バス旅行商品助成 実績4件、123名(前年125件、4,234名)
- ・港接続バス利用商品助成 実績1件、9名(前年27件、8,099名)

委託③ さどまる倶楽部会員情報台帳管理等運営および特典予約手配等業務委託

さどまる倶楽部の会員情報について、会員情報のデータ管理や会員募集として募集ページのメンテナンス、会員用パンフレットの作成業務を行いました。

会員募集にあたり、昨年7～8月の「マイカーでクリーン認証の島へ15,000ポイントバックキャンペーン」では3,151名、9月～11月3日の「ドラ割ポイントバックキャンペーン」では10,953名と合計14,104名の新規アプリ登録者を獲得しました。

- ・会員数37,635名(前年19,595名) 令和3年3月31日時点

委託④ 広域観光連携推進業務委託

コロナウイルス感染拡大のため国内外のイベント及び商談会が中止となる中、インバウンド対策としてVJ事業モニターツアーの実施や関係者の視察受け入れ・海外メディア佐渡取材の対応を実施しました。国内においても上越市物産展への参加や上越妙高駅で観光PRブースの設置、会津若松市との観光振興に関する連携協定締結、新潟市との旅行商品奨励金の実施、長岡市との広域での誘客活動を進めるため広域観光協議会の開催などを行いました。またクルーズ船誘致のためのセールス活動及び現地視察受け入れを実施しました。

委託⑤ 観光情報発信業務委託

さど観光ナビにおいて、体験パック、エンジョイプラン等を含めた最新観光情報の発信に努めました。

言語／指標	セッション数 (訪問回数)	ユーザー数 (訪問人数)	PV数 (閲覧ページ数)
日本語 (前年)	724,920 (756,057)	462,815 (508,681)	2,037,245 (2,357,647)

英語 (前年)	26,175 (31,274)	20,654 (21,800)	72,472 (106,000)
中国語(簡) (前年)	9,407 (3,788)	9,018 (2,888)	13,533 (11,415)
中国語(繁) (前年)	10,305 (8,773)	9,484 (5,709)	17,742 (33,105)
韓国語 (前年)	3,730 (1,993)	3,518 (1,662)	6,085 (5,973)
ロシア語 (前年)	4,957 (1,231)	4,737 (1,041)	7,760 (2,184)
合 計 (前年)	779,494 (803,116)	510,226 (541,781)	2,154,837 (2,516,324)

印刷物として、佐渡さんぽの他、サイクリングマップ・英語観光マップといったパンフレット類やポスターを作成しました。

広告宣伝ではさどぼん、新潟日報、月間ダイバーなどの雑誌新聞 Facebook・twitter・InstagramなどのSNSでの情報発信といった広告宣伝展開を行いました。Facebook ページ「いいね！」7,004人(年度当初5,435人)

委託⑥観光案内所運営業務委託

佐渡を訪れた観光客等に対し、的確な現地情報の提供による案内を行うため、両津港案内所、相川観光案内所、南佐渡観光案内所の3カ所において案内業務を行いました。

問合せ 窓口 13,675名(前年29,971名) 電話 10,998件(前年18,916件)
 ファックス 675件(前年864件) メール 2,164件(前年1,793件)
 郵送 64件(前年79件)
 パンフレット送付 3,241件(前年8,279件)

委託⑦佐渡金銀山ガイド施設観光案内所運営業務委託

きらりうむ佐渡での案内業務として窓口での観光案内や施設内の紹介及び団体観覧料の徴収や券売機金銭管理の他、きらりうむ佐渡年間イベントの佐渡市と共同で実施しました。また施設イベント周知としてさど観光ナビでの紹介やWEB商談会・セールス・物産展、パンフレット・広告宣伝等できらりうむ佐渡をPRを行いました。

委託⑧佐渡観光データ調査分析業務

佐渡市の観光の現状及び経年における観光動態の推移を把握し、有効な観光施策を検討するため、島外旅行者を対象とした来島目的や年代、性別等の基礎的属性をはじめ、満足度、NPS(紹介意向)、旅行消費額等の重要KPIに関する分析を行いました。

各種指標	2017年	2018年	2019年	2020年
入込者数推計	49.5万人	50.4万人	49.8万人	25.4万人
満足度	19.4%	24.1%	25.1%	29.2%
紹介意向	21.1%	23.0%	25.3%	29.8%
リピーター率	50.9%	36.5%	33.8%	41.4%
再来訪意向	13.7%	13.3%	8.7%	16.6%

平均消費額	47.7 千円	40.8 千円	46.1 千円	41.4 千円
-------	---------	---------	---------	---------

満足度、紹介意向、再来訪意向は「大変そう思う」の割合。

補助⑨トキめき佐渡・にいがた観光圏補助事業

宿泊施設の品質を認証するサクラクオリティ事業（島内9軒）の推進や来訪者に対する満足度調査の実施を行いました（回収1,357件）。また滞在プログラムの造成として佐渡金銀山の当時の様子や歴史的価値を伝える佐渡金銀山絵巻体験プログラムを造成しました。インバウンド対策としては在日インバウンドメディアを招聘し、新潟佐渡でのモニターツアーを実施しました。その他情報発信ではトキめき佐渡にいがた観光圏ウェブの更新、新規ページの作成や能リーフレット英語版・鬼太鼓リーフレットフランス語版を作成しました。

補助⑩農山漁村振興交付金

コロナウイルス感染症対策として、農村ホームステイ受入家庭の方に感染症対策、受入対応や衛生講習といった感染症対策研修会を実施し受入体制の強化を図りました。また佐渡地区農山漁村体験推進協議会の開催や島内外小学校の体験受入や各地域との受入にあたっての意見交換会を実施しました。その他大人の民泊・農泊PR動画の作成や農泊受入対応において体験コンテンツ整備を地域及び修学旅行取扱旅行会社と協議をし、今後の教育旅行事業の推進に努めました。

委託⑪旅行商品販売造成支援業務委託

旅行会社への商品造成に対する支援および島内視察に対する支援を行いました。

- ・バス旅行商品助成 実績 25 件、800 名(前年 43 件、2,143 名)
- ・港接続バス利用商品助成 実績 14 件、4,669 名(前年 16 件、2,919 名)
- ・旅行会社島内視察 実績 6 件、10 名(前年 14 件、46 名)
- ・JR西日本との連携旅行商品助成はコロナ感染拡大のため中止(前年 16,700 名)

委託⑫関係人口拡大業務委託

コロナウイルス対策事業として、関係人口拡大を図るため、今後佐渡を訪れる観光客や島民向けにメッセージと風景の撮影した動画を制作しました。またADDRESS会員限定の島内サブスクリプションプランとしてレンタカー&往復乗船セット商品を販売しました。その他佐渡の魅力をもPRするためWILLER WEBサイトで特集ページの制作や関係人口拡大に向けた観光地域づくり勉強会などを実施しました。

委託⑬教育旅行誘致業務委託

佐渡での教育旅行の実施を検討している学校団体に事前調査等で来島した際に、島内レンタカー利用に対し補助を行いました。また島内小学校等が島内農山漁村で実施する際の体験料の補助を行いました。

交通費補助 実績 8 件、日帰り 6 件、1泊2日2件
(前年 12 件、日帰り 10 件、1泊2日2件)
体験料補助 実績 4 件

委託⑭車両ポイント還元航路利用促進業務委託

7月～8月にかけて「マイカーでクリーン認証の島へ！15,000ポイントバックキャン

ペーン」として、さどまる倶楽部アプリ会員限定で佐渡市に宿泊及び新潟港・両津港間と直江津港・小木港間で車両を往復で航送する観光客に対し、さどまる倶楽部会員アプリ内観光通貨だっちゃんコインを 15,000 ポイントを付与しました。

ポイント付与数 668 台 ポイント利用料 9,701,528 円

委託⑮ドラ割・乗船ポイント還元航路利用促進業務委託

9 月～11 月 3 日にかけて「乗船ポイントバックキャンペーン」として、佐渡で 1 泊以上宿泊されるさどまる倶楽部アプリ会員に対し、だっちゃんコイン 5,000 ポイントを付与や NEXCO 東日本との連動で「ドラ割ポイントバックキャンペーン」ではだっちゃんコイン 15,000 ポイントを付与しました。

ポイント付与数 9,891 名 ポイント利用料 52,266,243 円

補助⑯佐渡島アドベンチャーツーリズム推進事業補助金

アクティビティや自然体験、佐渡特有の文化体験及びワーケーションを組み合わせたアドベンチャーツーリズム造成に向け、企業関係者向け及びワーケーション体験モニターツアーの実施や人材育成としてファシリテーター養成研修、カヤック研修を開催しました。その他アドベンチャーコンテンツ作成として、モニターツアーに金北山を中心に取材同行し WEB「YAMAP MAGAZINE」で掲載し、佐渡を PR しました。

補助⑰小木港周辺におけるシェアサイクルを活用した観光コンテンツ造成事業補助金

電動アシスト付自転車の老朽化や個人客・インバウンド対応として、広範囲の移動が可能となる E スポーツバイクを 13 台導入しました。また新たなサイクルツーリズム体験プログラムの商品造成に向け、小木海岸コースの実証及び検証を実施。その他さど観光ナビ等での情報提供を行い小木地区の二次交通利便性向上を図りました。

委託⑱新しい旅の思いやり普及啓発 PR 映像業務委託

日本観光振興協会が新しい旅の思いやり普及啓発として、全国に向け動画配信するにあたり、クリーン認証を行う佐渡の新しい生活様式や新しい旅の紹介等を取り上げた動画を作成しました。現在も日本観光振興協会のトップページで紹介されており、全国に佐渡の安心な旅を PR しています。

補助⑲誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成実証事業

●北前船がつかない文化を知る～佐渡島を暮らすように旅をする～滞在コンテンツ造成事業

地域文化の再発見と新たな文化創造をテーマに 11 月 14 日に文化観光フォーラム in 新潟・佐渡を開催し、基調講演・パネルディスカッション・交流会を実施しました。またキャンプワーケーションイベントとしてスノーピークと連携し、岩首昇竜棚田での稲刈りや椎崎諏訪神社能舞台で佐渡産食材を使った夕食や芸能鑑賞といったツアーを 10 月 10 日(1泊2日)に実施し 42 名が参加しました。その他 danchu と連携し 2 月 1 日～3 日にかけて食材ツアーを実施し、10 名参加しました。また dancyu web にて取材記事を配信しました。

●世界文化遺産登録を見据えた E ラーニングコンテンツライブラリー造成事業

世界遺産登録後佐渡に訪れる外国人観光客の急増を見据え、佐渡の通訳案内士を講師に、佐渡金銀山の構成資産や観光地でのガイドの仕方を動画で撮影・編

集し、8講座を作成し、新潟県内の全国通訳案内士・地域通訳案内士を対象にEラーニングとして受講できる仕組みや新潟県登録の通訳案内士を検索することができる通訳案内士検索サイト構築など整備しました。

Eラーニングを視聴したガイド数35名。検索サイトへの登録ガイド数14名。ガイドによって造成されたツアー数5ツアー。

- 『佐渡で発見！エンジョイプラン』を基軸とした台湾・香港カスタマー獲得検証事業ニューノーマルに対応した「佐渡で発見！エンジョイプラン」を基軸に台湾・香港訪日客の誘客拡大を実現するため、エンジョイプランの評価・来訪意向度・イメージ等の調査や販売コンテンツの整備などを実施しました。受入環境整備としてはだっちゃんコインサービス多言語翻訳整備を行いました。その他在留外国人向けモニターツアー（参加者9名）を実施しました。

補助⑳世界水準のDMO形成促進事業

世界遺産登録に向けた相川地区の街づくりとして、外部人材を登用した中で地域住民や連携団体・企業と連携し、相川地区の目指す将来目標と具体的な街づくり計画の基本案を作成しました。また佐渡市・新潟日報社・NOTE・佐渡観光交流機構で4者包括連携協定を締結し、まちづくりに関する知識を深める住民説明会・講演会定例会議・ワークショップなどを開催し、住民視点による地に足のついた街づくりの推進を図りました。その他世界水準のDMO組織となるため、人材育成の強化や研修などをしっかり行う必要があることから、外部人材を登用し、人事制度や就業規則、給与基準を改訂し人材が流入する環境整備を目的に、職員へのインタビューの実施や職場調査、書面調査、評価者研修と被評価者研修のプログラムとテキスト等の作成、就業規則の見直し項目の明確化、人材育成の学習項目の設定、危機管理研修会の実施などを行いました。

委託㉑クリーン認証制度PR動画制作業務委託

コロナ禍でも安心・安全に佐渡へ訪れてもらえるよう30秒動画を作成し、佐渡の名勝地での撮影と共に、地元の方々にマスク着用で出演いただき、佐渡の安全をPRしました。

委託㉒クリーン認証制度PRのための佐渡汽船4港広告業務委託

佐渡クリーン認証をPRするため、佐渡汽船ターミナル（新潟港、両津港、直江津港、小木港）に横断幕、パネルを制作し、ターミナル壁面広告を行い、旅行時のマナーの啓発に繋げる。また安全対策として両津港下船口に消毒マット（佐渡クリーン認証サインマット）を設置しました。

補助㉓農泊・農山漁村体験受入持続化支援事業

農泊受入として、上越方面及び長野県内、学校関係へのセールスで誘致活動を行った他、漁場や農村体験、仕事風景を活用し、キャリア教育や誘致のためのPR動画を作成しました。また三密対策として受入家庭へエアコン設置の支援、教育旅行受入前後で地域ごとに安全受入会議を開催しました。

委託㉔SADO-DAMスタンプラリー運営業務委託

佐渡の観光資源の掘り起こしを行うため、島内各地のダム8か所を巡るスタンプ

ラリーを実施。ダムを訪れた後、各スタンプ押印施設でそのダムのカードが得られ、8種類全て揃えたらプレミアムカードを観光案内所でプレゼントしました。

負担②地域で稼ぐシステム整備事業

コロナウイルス感染拡大でクリーン認証制度の実施や来島自粛のなか、佐渡を想っている方々やその後の再来訪を呼びかけるメッセージ動画の制作、佐渡汽船乗船前にマスク未着用の方へのマスク購入やテイクアウトチラシの作成を実施しました。その他地域通貨だっちゃコインのアプリ管理やチャージ機運用などを行いました。

負担③企業研修誘致事業

佐渡の観光発展についての意識と地域内での協力関係について、島内の幅広い関係者に参加いただき、調査会や報告会を実施。その他企業研修向けツーリズムにおけるファシリテーター養成業務や SADOTOS オンラインコミュニティ構築業を実施しました。

負担④トレッキング客の誘客促進事業

佐渡トレッキング協議会の事務局として、佐渡を訪れるトレッキング客への登山状況・花の開花状況や安全対策等の情報を SNS で発信を行ったり、安全確認等のパトロールを実施しました。その他看板設置やルート及び道路、環境整備や倒木処理等を地域住民・トレッキング関係者と連携し対応しました。またトレッキングマップ作成にあたり、コース等見直しのための調査を行いました。

4 旅行業事業

着地型旅行商品エンジョイプランの販売や民泊体験受入れ、宿泊手配、さどまる倶楽部予約手配業務などを実施しました。

- ・エンジョイプラン 826名（前年1,842名）
- ・民泊受入 5校132名（前年10校261名）
- ・宿泊斡旋 396名（前年741名）
- ・さどまる倶楽部 2,241件（前年1,400件）

5. その他の事業

「Destination-NEXT を活用した観光地域診断」のモデル事業

日本観光振興協会のモデル事業に重点支援 DMO の中から採択され、D-NEXT によるアンケート調査を実施しました。観光関連事業者のみならず、地域ならではの他産業の事業者や各市町行政機関を含めた、幅広い関係者の方を対象にすることで、より地域の多様な考え方を理解し、反映することを目的としました。世界の約 250 の DMO の調査を行っているカナダの調査会社 Next Factor 社の専門家とオンラインで結びひとつひとつの調査結果の報告を共有しました。報告会では、島内事業者と観光に対する課題や DMO の課題など共有ができたことで、今後の観光戦略に活用していきたいと考えております。

評 価

- ①年度当初から新型コロナウイルス感染症の影響により、当初予定していた事業について見直しが必要になり事業予算の組み替えを行いました。迅速に佐渡市との協議を行いコロナ対策の事業を行うことができました。
 - ・「佐渡クリーン認証」制度の導入、PR 動画の撮影、日本観光振興協会の動画撮影。
- ②関係人口を増やす取り組みとして「さどまる倶楽部アプリ」の導入と観光地域通貨「だっちゃんコイン」の普及について、佐渡市の「車両ポイント還元航路利用促進業務」「ドラ割・乗船ポイント還元航路利用促進業務」の委託事業により一気に進むことができ、島内の消費に貢献できました。
- ③重点支援 DMO に認定されたことから、積極的に国の事業申請を行い、多くの事業予算の確保と事業実施を行うことができました。
 - ・誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成実証事業（観光庁）
 - ・小木港周辺におけるシェアサイクルを活用した観光コンテンツ造成事業（国交省）
 - ・佐渡島アドベンチャーツーリズム推進事業（環境省）
 - ・世界水準の DMO 形成促進事業（観光庁）
- ④日本観光振興協会の支援により D-NEXT 観光地域意識調査を実施し、地域の観光に対する意識の共有とDMOとの合意形成の重要性について明確にされた。
- ⑤外国人観光客が壊滅的な状況にあり、招聘事業やセールス活動を行うことができなかったが、J N T O を通しての発信、海外向けの S N S の発信に努めました。

課題及び今後の取り組み

- ①今後も全国の感染状況の変動を注視しながら安心安全な島として旅行の目的地として選ばれるよう事業に取り組んでいきます。
- ②データ収集分析やシステムの運用等課題が見つかり、今後の「I C T 活用事業」の実施によりシステムの改修と活用を図っていきます。
- ③コロナの影響で事業の縮小、変更等により計画通りの成果を上げられなかったが、引き続き国との連絡を取り有益な事業申請を行っていきます。
- ④調査結果を関係者と共有すると共に、あぶりだされた課題の改善策を図っていきます。また、課題解決のひとつとして、会員や地域の声を拾い、事業提案を行う体制づくりを行っていきます。
- ⑤今後もアフターコロナを見据え、D X 等を活用した情報発信と受け入れ整備を行っていきます。
- ⑥令和3年度の事業実施体制を確立するため、業務目標を早期に個々に設定し、年間の目標として各セクション内で共有を行っていきます。