

【1 分解説】観光 DX とは？

総合調査部 研究理事 今泉 典彦

観光 DX (Digital Transformation) とは、観光業界においてデジタル技術を活用して顧客体験を向上させ、業務プロセスの効率化や新たな価値創造を図る取組です。

2023 年 3 月に策定された「第 4 次観光立国推進基本計画」では、先進的な技術の活用を図りながら観光分野の DX を推進することにより、旅行者の利便性向上及び周遊促進、観光産業の生産性向上、観光地経営の高度化等を図るとされています。

具体的には、宿泊、体験等に係る予約・決済がシームレスに可能な地域ウェブサイトの構築、その時・その場所・その人に適した情報のレコメンド、顧客予約管理システムの導入等による業務効率化及びサービスの高付加価値化、DMO（観光地域づくり法人）における旅行者の旅マエ・旅ナカ・旅アトの予約・移動・宿泊・購買データ等を用いたマーケティング、観光地域経営の戦略策定等の取組の推進を挙げています。

2024 年度は、旅行者の体験価値を抜本的に向上させる先進的な観光地やマーケティング強化による稼げる観光地の創出、及びデータ活用に向けた研修等を通じて、政府は全国の観光地・観光産業の観光 DX に取り組むとしており、「観光 DX による地域経済活性化に関する先進的な観光地の創出に向けた実証事業」として 6 つの DX 事業を採択しています。

関連レポート

- ・「新・観光立国推進基本計画とは(前編)～「質の向上」と「持続可能な観光」にこだわる～」
(2023 年 4 月) <https://www.dlri.co.jp/files/ld/247020.pdf>
- ・「新・観光立国推進基本計画とは(後編)～諸課題の解決は待ったなし～」
(2023 年 6 月) <https://www.dlri.co.jp/files/ld/258603.pdf>