

## 2021年度事業報告

2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化し、観光業の幅広い業種で深刻な影響を受けた。このため、(一社)山口県観光連盟では、県などと連携し、この大きく落ちこんだ観光需要の回復に全力で取り組むとともに、コロナの時代の新たな観光振興にも積極的に取り組んだ。

### ■ 観光需要の回復に向けた取組

#### 1 行こうよ。やまぐちプレミアムキャンペーン事業

県内観光産業を支援するため、感染拡大防止対策の徹底を前提に、旅行需要の分散化も意識したキャンペーンを展開した。

##### ① プレミアム宿泊券

県内宿泊施設で利用可能な5,000円券を半額（割引率50%）で販売  
〔利用期間〕

4月販売：2021年4月10日～2021年10月8日〔販売枚数〕30万枚

7月販売：2021年7月15日～2022年1月13日〔販売枚数〕22万枚

ア 販売実績：516,263枚

- 県内及び中国・四国・九州地方（沖縄除く）にエリアを限定して、4月、7月と2期5回に分けて抽選販売とコンビニ店頭販売を併用実施

イ 利用実績

- 411,631枚（79.7%）が利用（約10万枚払戻し）
- 参加登録279施設のうち、261施設（93.5%）で利用
- 宿泊券利用者に係る宿泊人泊数は、160,713人泊

ウ 経済効果

- 宿泊施設への支払総額は、約31億円
- 宿泊施設への支払総額を基に算出した「行こうよ。やまぐちプレミアム宿泊券」による経済波及効果は約50億円と推計

##### ② プレミアムフェリー券

内航フェリーで利用可能な4,000円券を半額（割引率50%）で販売

〔利用期間〕2021年7月15日～2022年1月13日〔販売枚数〕5万枚

ア 販売実績：49,557枚

- 宿泊券と同じエリアで2021年7月15日からコンビニ店頭販売を実施。

イ 利用実績

- 44,765枚（90.3%）が利用（約4千枚が払戻し）

ウ 経済効果

- フェリー事業者への支払総額は、約2億円
- フェリー事業者への支払総額を基に算出した「行こうよ。やまぐちプレミアムフェリー券」による経済波及効果は約5億円と推計  
※経済波及効果の分析は、国立大学法人山口大学による。

### ③ 宿泊施設のリピート顧客獲得支援

- ・「リピート顧客獲得支援セミナー」を3回開催  
6月（山口市）、9月（萩市）、11月（長門市）  
参加者：県内宿泊関係者等

## 2 やまぐち地域観光事業

新型コロナウイルス感染症の長期化に伴い大幅に落ち込んでいる観光需要を強気に喚起するため、国の地域観光事業支援を最大限活用し、県民及び隣県居住者の県内旅行割引キャンペーン「旅々やまぐち割」を展開した。

- ・ 上限5千円の宿泊料金等助成
- ・ 地域限定クーポン券（2千円分のクーポン券）
- ・ 未就学児に係る施設使用料助成

- ・ 対象期間 2021年7月30日～2022年5月31日 宿泊分まで
- ・ 利用停止等 2021年8月17日～9月30日、1月9日～2月20日

### ○ 事業実績 約22.6千泊分（2月25日報告）

- ・ 宿泊助成等 679,243,601円
- ・ クーポン券利用 308,124,000円
- ・ 宿泊施設使用料助成 4,362,349円

## 3 バスツアー企画旅行支援事業

山口県内の宿泊施設に宿泊する貸し切りバスを利用した企画旅行（募集型・受注型）を実施する旅行会社に対し、バス1台あたり12万円または8万円を助成した。

- ・ 期間：2022年1月17日～9月30日（出発日及び宿泊日）
- ・ 実績：2件／2台（3月10日報告分）

## 4 宿泊施設の高付加価値化等支援事業

宿泊事業者が実施する「新しい生活様式」への対応や感染拡大防止対策、施設の高付加価値化等に向けた取組みを支援した。

### ○ 第1期

- ・ 募集期間：2021年8月20日～2022年1月14日  
(予算上限に達したため、10月8日に申請受付を終了)
- ・ 申請件数：105件
- ・ 申請内容：高付加価値化・収益力向上等を図る前向きな投資  
ワーケーション対応（客室改修、通信環境整備、TV会議システム導入） / カードロックシステム導入 / 大部屋の個室化 など  
新しい生活様式への対応等  
アクリルパネル / 消毒用アルコール / 抗ウイルス壁紙等 / 換気、除菌等対応空調機 / 自動水栓等手洗施設の改修 など

### ○ 第2期

- ・ 募集期間：2022年2月1日～6月30日  
(予算上限に達したため、2月7日に申請受付を終了)
- ・ 申請件数：95件

## 5 体験型コンテンツを活用した観光需要喚起

県内の体験型コンテンツの利用時に使用可能な割引率50%のクーポンをオンライン予約サイト上で発行した。

### ・利用者数

第一期（春クーポン）	5,190 人
第二期（夏クーポン）	8,961 人
合計	14,151 人

### ・主な利用内容

サファリランド(3,575人) / 美川ムーバレー(1,897人) / フィッシング&レジャーじゅげむ(1,283人) / 福田フルーツパーク(1,269人) / 竜王丸(709人) / 青海島観光汽船(607人) / ホワイトウイング(498人) / ラフティングNEO(452人) / LAWAKU(375人) / いちご屋けんちゃん(350人) / Hick surf shop Factory(283人) / サルワーレ(272人) / 瀬戸内パドリング(251人) / ダイドックオーシャンカヤックス(205人)

## 6 コロナに打ち勝つ！観光プロモーション推進事業

「コロナの時代」に対応した新たなプロモーションとして、「3密」を回避できる「安心安全」を前面に打ち出した、効果的な観光プロモーションを展開した。

### (1) 「コロナの時代」に対応したプロモーションの展開

#### ① 公共交通機関と連携したデジタルスタンプラリー

新型コロナウイルス感染症対策が施された公共交通機関（路線バス事業者、鉄道会社）と連携し、駅や観光スポット等を周遊するデジタルスタンプラリーを実施した。

○期 間：2021年7月7日～2022年1月31日

○交通機関：いわくにバス株式会社、ブルーライン交通株式会社、船木鉄道株式会社、中国ジェイアールバス株式会社、サンデン交通株式会社、宇部市交通局、防長交通株式会社、錦川鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社

○観光スポット：40箇所

○参加者：1,457名

○応募数：418件

#### ② やまぐちどこでもウォーキング

・3密を回避し、安心安全に参加できる「ウォーキング」や「まち歩き」などのイベントを活用した屋外参加型の県内周遊スタンプラリーを実施。

期 間：2021年10月1日～2022年2月28日

対 象：各市町ウォーキングイベント 32、古地図コース 34、及び県内の19施設

応募数：467件

### ③ そらから魅る超絶景（熱気球の体験搭乗イベント）

- ・周南工場夜景（連盟主催）

期 間 11月20日～12月5日の土日（計6回）

場 所 周南市晴海親水公園

参加者 847人

- ・秋吉台（市主催）

期 間 7月24日～9月11日の土日（8月14日、15日を除く計13回）

※7月25日、8月1日、21日、22日、9月4日、5日は悪天候のため中止

7月24日、8月7日、8日、28日は悪天候のため途中中止

場 所 秋吉台

参加者 1,201人

- ・山陽小野田（市主催）

期 間 10月9日～11月7日の土日（10月16日、17日を除く計8回）

※10月10日は悪天候のため中止

10月9日、23日、24日、30日は悪天候のため途中中止

場 所 山陽オートレース場、江汐公園グリーン広場、小野田運動広場、  
厚狭球場

参加者 811人

### ④ 古地図を活用したまち歩き

- ・ガイドウォークやスマホ等で気軽に楽しめる「古地図のまち歩き」
- ・新コースのデジタル化（唐戸、小串、萩城、佐々並、大畠、秋芳）

### ⑤ オフ泉県やまぐち

- ・本県の温泉の魅力を発信する「オフ泉県やまぐち」の取組による誘客促進
- ・大分県と連携したPR動画の作成、配信

## （2）民間企業との連携によるプロモーションの展開

### ① 旅行会社とタイアップした旅行商品の造成等

JTB、日本旅行、KNTとタイアップした旅行商品の造成等（10月～2月）

○ J T B 37,540 人泊(対前年度比 198.7%)

○ 日本旅行 10,745 人泊(対前年度比 75.8%)

○ 近畿日本ツーリスト 7,019 人泊(対前年度比 38.3%)

### ② 航空会社とタイアップした情報発信等

#### 【ANAとのタイアップ】

新型コロナウイルスの影響により、事業実施なし

#### 【JALとのタイアップ】

○長州タイムズ「ふく便」の制作（情報誌5000部及びwebサイト）

○JAL公式サイト内において、動画と旅行記による本県の観光情報発信を実施

## 【S F Jとのタイアップ】

- STARFLYER公式サイト内にある本県誘客ページを活用した観光プロモーションの実施
- web広告によるプロモーション
- SNSを活用したプレゼントキャンペーン
- メールマガジンの配信

### ③ 鉄道事業者と連携した情報発信等

新山口駅新幹線下りホームエスカレータに、ステッカー広告を掲出した。

### ④ 道路事業者等と連携した周遊促進の取組

新型コロナウイルス感染症の影響により事業実施なし

## (3) WEB等を活用したプロモーションの展開

### ① オンライン観光PRイベントの開催

本県の魅力を全国に発信するため、YouTubeを活用したライブ配信を実施

配信日 11月22日 (2月末までアーカイブ配信)

配信時同時視聴者数 約1,600人

合計視聴回数 約7.1万回

### ② OTA等を活用した情報発信

誘客拡大に向けたOTA宿泊予約サイト等での特集ページ掲載、割引クーポンの発行 (1月～3月)

- ・楽天トラベル 新型コロナウイルス感染症の拡大により、中止
- ・Yahoo!トラベル 新型コロナウイルス感染症の拡大により、中止
- ・リロクラブ 1月4日～ 3月31日
- ・トラベルコ 3月1日～ 3月31日
- ・トラベルJP 11月1日～11月30日

### ③本県観光の認知度向上を目指した魅力発信

YAMAGUCHI MAGIC!公式サイトやSNSを活用した情報発信

### I ブランド力を高める ～やまぐちらしさを磨き上げる～

「やまぐちらしさ」を磨き上げ、魅力ある観光資源、コンテンツ、サービスを生み出し、山口県の「価値」を高める取組を進める。

#### 1 観光産業イノベーション創出促進事業

持続可能な観光地域づくりの推進に向けて、ビッグデータの分析に基づいた観光関連事業者による付加価値の高い商品・サービスの開発や生産性向上等の戦略的な取組を促進した。

##### ○人流データ等の詳細分析

2020年度事業において取得・分析したデータ及び過去に実施した調査等のデータについて、より詳細な分析を実施

##### ○イノベーション創出に向けた取組支援

- ・募集期間：(一次) 2021年3月12日～4月16日  
(二次) 2021年5月 6日～6月11日
- ・申請件数：(一次) 2件 (計11事業者)  
(二次) 3件 (計7事業者)

##### ○採択計画

- ・萩城下町Rebornプロジェクト (計7事業者)
- ・絶景とアクティビティを活用した油谷エリアリゾートプロジェクト (計5事業者)
- ・周防大島をトウクトウクで走って、泊まって、食べて、遊んで、映えよう  
(計3事業者)

##### ○外部専門家の派遣

観光客のニーズに対応した魅力的なコンテンツが造成できるよう、補助金申請事業者の事業内容に対する具体的なアドバイス等を実施

#### 2 コロナに打ち勝つ！観光プロモーション推進事業 (再掲)

#### 3 スポーツ・文化との連携の推進

県の「サイクル県やまぐち」の取組や文化施策等との連携を図った。

## Ⅱ 発信力を高める ～徹底したマーケット志向で売込む～

データの収集・分析に基づいたプロモーション活動の展開等により、マーケットに確実に訴求する情報発信を進める。

### 1 マーケティング機能の充実・強化

マーケティング統括責任者の主導による、本県来訪者の意識や周遊実態等の詳細把握等、マーケティングリサーチを実施した。

#### ① ソーシャルリスニングデータの取得・分析

・ SNS等インターネット上のデータに基づき、山口県の観光資源における評価や隣県観光素材との相対的な競合について分析

#### ② WEBサイト「おいでませ山口へ」のアクセス状況等のデータ分析

・ グーグルアナリティクス等の機能を活用したWEBサイトの詳細分析の実施

### 2 コロナに打ち勝つ！観光プロモーション推進事業 (再掲)

### 3 ホームページやSNS、情報誌等による情報発信

Webサイト「おいでませ山口へ」や、SNS (Facebook、Instagram、Twitter)、観光素材集「西の国から」等を活用し、戦略的・機動的な情報発信を行った。

- ・ Webサイトページビュー 7,398,712件 (2021年4月～2022年3月)
- ・ SNSフォロワー数 28,599件 (2022年3月末現在/3ツール合計)
- ・ 旅行会社向け素材集 西の国から 2022春夏号 3,500部
- ・ 旅行会社向け素材集 西の国から 2022秋冬号 3,500部

### 4 観光プロモーション力強化事業

山口県への観光客の増加につなげるため、本県の認知度、魅力度等の向上を目指し、旅行会社等へのプロモーションの展開などを進めた。

#### ① 情報発信会の開催 (オンライン)

▽旅行商品造成やメディアの掲出に繋げるため、旅行会社・交通運輸事業者、メディア等を対象とした情報発信会や商談会を開催

#### ② 観光案内機能の充実

▽観光ガイドマップ (日本語・外国語版) の作成等

### 5 山口県MICE誘致推進事業

市町や観光団体と連携し、経済波及効果の高いMICEを戦略的に誘致し、宿泊客の拡大を図る。

#### ① Webによる情報発信等

#### ② MICE開催に係る経費の助成

助成件数: 1件 (※予定件数: 6件)

補助額: 500千円

## 6 やまぐちインバウンドパワーアップ事業

感染症収束後のインバウンド需要を本県に取り込むため、県や市町、関係団体・事業者等で構成する山口県国際観光推進協議会と連携・協働し、戦略的なプロモーションを実施した。

### ① 5つの重点市場への観光プロモーターの配置

本県への旅行商品造成を促進するため、韓国、台湾、香港、中国、ASEAN（タイ）に観光プロモーターを配置し、現地旅行会社への継続的なセールス活動を実施した。

### ② 現地旅行会社やメディア等と連携したプロモーション

本県への旅行需要を創出するため、現地旅行会社等と連携し、オンラインを活用した効果的なプロモーションや個人旅行者への対応を強化した。

## 7 欧米等インバウンド市場開拓事業

本県への欧米等からの外国人観光客の誘致を加速化するため、欧米等市場へのプロモーションを実施した。

### ① 観光案内所のネットワーク化

▽東京や広島観光案内所における観光案内の実施

▽県内観光案内所間のネットワーク強化

### ② 航空会社と連携したプロモーション

▽航空会社が持つネットワークを活用した旅行商品の造成・販売促進

▽航空会社が持つWeb 媒体などを活用した情報発信

## 8 支部事業

東京支部、大阪支部における観光情報の収集・提供や、観光展の開催、参加などによる観光PRを実施した。



### Ⅲ おもてなし力を高める ～観光旅行者の満足度を高める～

県民による「おもてなし」の気運の醸成や、来訪者の興味や関心に応じた「やまぐち」の価値の提供や交流を通じ、来訪者の満足度を高め、リピーターの確保につなげていく取組を進める。

#### 1 全県を挙げたおもてなし力の向上

本県を訪れる旅行者が県内をストレスなく、安心・快適に観光を楽しめるよう、観光コンシェルジュを配置するなど、広域観光案内機能等の強化を図った。

##### ① 観光コンシェルジュの配置

- ・山口県観光全体について、ワンストップで行き届いた案内を実施する「山口県観光コンシェルジュ」をJR新山口駅及び「やまぐちDMO」に配置した。

##### ② 「やまぐちツーリズムサポートデスク」の運営

#### 2 受入環境の整備

##### (1) 国内外からの誘客促進

###### ▼デジタルプラットフォーム活用による観光周遊促進事業

国内外の観光客の県内周遊を促進するため、観光事業者によるデジタルプラットフォーム(Google)を活用した情報発信やマーケティングを支援した。

###### ○登録代行等

申込者の事業所について、Googleマイビジネスの登録を代行するとともに、マニュアルの提供やサポートデスクにより継続的な利用を支援した。

###### ・募集期間

2021年7月28日 ～ 12月31日

###### ・申込件数

2,300件

###### ○活用セミナー

Googleのプラットフォーム上での観光客との円滑なコミュニケーションや、ビジネスのアピールを促進するためのセミナーを開催。

###### ・開催日（オンライン開催）

2022年2月7日 / 2月8日 / 2月9日 / 2月10日 / 2月14日 / 2月21日

###### ・参加者数

飲食事業者、小売事業者、観光協会等 29者

## (2) インバウンド観光の推進

### ▼外国人観光客受入環境整備事業

本県を訪れる外国人観光客の満足度を高め、リピーターの確保や更なる誘客拡大を図るため、県内を安心して快適に周遊できる受入環境の充実を図った。

#### ① インバウンドコーディネーターの配置

- ・インバウンド受入施設に係るコロナ感染拡大防止対策や施設の高付加価値化に係る取組の個別相談
- ・FIT対策に係る体験型コンテンツによる観光資源の発掘と磨き上げ
- ・インバウンド向けコンテンツ造成の専門家招聘ツアーに係る受入調整（宿泊、交通、体験型コンテンツ事業者）
- ・宿泊施設、体験型コンテンツ事業者等に係るOTAへの掲載促進
- ・観光案内所情報交換会への参加
- ・キャッシュレス決済や消費税免税店、おもてなし環境整備（多言語対応）、食のインバウンド対応等に係る普及啓発
- ・各種施策の普及啓発（やまぐちコールセンター、やまぐちFree Wi-Fi等）

#### ② 研修会の開催

外国人観光客の受入れについて意識啓発やスキルアップを図るため、研修会を開催した。

##### ◎観光デジタル化研修会

（デジタルプラットフォーム活用による観光周遊促進事業と連携して実施）

- ・日 時：2022年2月7日～21日…オンライン開催（6回）
- ・参加者：29名
- ・内 容：いまずぐはじめる観光のデジタル化についての講演等

##### ◎デジタル技術を活用したプロモーション研修会

- ・日 時：2022年2月25日…オンライン開催
- ・参加者：43名
- ・内 容：海外市場概況、韓国、台湾の最新情報と効果的なプロモーションについての講演等

#### ③ 多言語コールセンター等の運用

- ・多言語コールセンターによる通訳サービスの提供
  - ・多言語WEBサイトによる情報発信
- 多言語コールセンターによる通訳サービスの提供により、外国人観光客と受入施設等のコミュニケーション問題の解決を図った。
- ・対応言語 19言語 利用件数 259件（2022年3月末現在）

#### ④ 無料公衆無線LAN環境の普及促進

- ・「やまぐちFree Wi-Fi」の普及促進
- ・アクセスポイント数 1,047箇所（2022年3月末現在）

### ▼東部地域観光施設等インバウンド対応整備事業

岩国駅観光案内所への多言語対応スタッフを配置

### 3 心のこもったおもてなしの取組強化

#### おもてなし・資質向上に対する支援

- ・ J R 新幹線駅及び山口宇部空港での観光案内所における観光案内業務など、「心のこもったおもてなし」の取組を支援

## IV 協創力を高める ～多様な関係者の連携を促進する～

多様な関係者の連携を促進するとともに、各地域における取組を支援し、サポートすることにより、県を挙げた「協創」を生み出していく取組を進める。

### 1 DMO推進体制の確立

#### ① マーケティング専門人材等の配置等

- ・マーケットに的確に対応した事業活動を展開できるよう、観光に関する専門的知見を有するマーケティング統括責任者を常勤配置し、マーケティング機能の強化に向けた体制整備を推進した。

#### ② 着地整備に係る専門人材の確保・育成

- ▽着地整備に係る専門人材を確保・育成し、地域の事業者等と幅広いネットワーク構築し、魅力ある観光コンテンツ造成をノウハウ面から支援した。

### 2 地域におけるDMO的取組の促進

#### やまぐちDMOフォーラムの開催

- ・マーケティング統括責任者を核に、「やまぐちDMOツーリズム戦略」の共有と地域の中核的な人材育成、多様な関係者との合意形成を図るため、地域で「やまぐちDMOフォーラム」を開催した。

#### [ 1回目 ]

タイトル：体験型観光コンテンツの販売促進に係る講演会

開催日時：2021年12月9日

開催場所：山口市

参加人数：15名

#### [ 2回目 ]

タイトル：「インターネットを活用した効果的な観光プロモーション」講演会等

開催日時：2022年1月21日

開催場所：(オンライン開催)

参加人数：37名

#### [ 3回目 ]

タイトル：DMOフォーラム

開催日時：2022年3月24日

開催場所：(オンライン開催)

参加人数：30名

### 3 各種催事に対する協力・後援

催事名	年月日
野口哲哉展ーthis is not a samuraiー	2021年 4月15日～ 6月13日
山口県の観光と物産展	4月21日～ 4月27日
小村雪岱スタイル 江戸の粋から東京モダンへ	7月 8日～ 8月29日
第24回”あとう自然美”写真コンテスト	9月 1日 ～2022年1月31日
第5回 “わくわく、竹あかり in江汐	10月23日
第18回海峡のまち下関歴史ウォーク	11月21日
秋吉台カルストトレイルONLINE 2021オンライン大会	12月 1日～12月19日
12月、山口市はクリスマス市になる。	12月 1日～12月31日
歴食サミット2022 令和歴食合戦	2022年 2月12日～ 2月13日
「若旅オンラインinやまぐち2021」	2月15日～ 2月17日
第19回やない白壁花香遊	3月20日

### 4 団体協調事業

観光関連団体の各種会議に出席し、情報交換・連携強化等を図った。

### 5 機関会議等の開催状況

年月日	会議名
2021年 4月26日	第1回正副会長会議
5月 6日 5月 7日	会計監査
6月 9日	第1回理事会（書面決議）
7月28日	通常総会、第2回理事会
9月 9日	第3回理事会（書面決議）
10月19日	第2回正副会長会議
2022年 1月13日	第4回理事会（書面決議）
2月25日	第3回正副会長会議
3月25日	第5回理事会

### 6 会員の異動

2021年度における会員の異動は、次のとおり。

#### ① 入会会員（3団体）

公立学校共済組合山口宿泊所セントコア山口、(株)ミライカメラ、  
(株)藤本コーポレーション

#### ② 退会会員（2団体）

(株)大観荘、(株)松富

2021年度事業報告には、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第34条第3項に規定する附属明細書「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないので作成しない。

2022年 4月

一般社団法人 山口県観光連盟