



**内閣府 令和5年度沖縄型産業中核人材育成事業
〈顧客起点マーケティングによる高付加価値観光創造プログラム〉
事前講座説明会**

令和5年7月10日(月)15:00~16:00

事務局 株式会社OTSサービス経営研究所

進行 事務局：油谷 和樹（OTSサービス経営研究所）

<プログラマネージャー：山田 真久 OTSサービス経営研究所 代表取締役>

1. 実施主体の紹介
2. 当プログラムの趣旨について
3. 「おきなわCompass」とは

<事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所>

4. 当プログラムで学べること
5. 研修概要

<講師：萬國谷 忠 氏 NTTコミュニケーションズ スマートワールドビジネス部 スマートシティ推進室 主査>

6. カリキュラム内容

<事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所>

7. 修了要件
8. 研修参加の注意点
9. 募集要項の確認
10. 質疑応答



所在地	沖縄県那覇市松尾1-2-3 (5F)
創立	昭和63年9月3日
代表者	代表取締役脳科学者 (社長/CEO) 山田 真久
従業員数	8名 (令和5年7月)

- 沖縄県内の旅行業、レンタカー業を営む沖縄ツーリスト株式会社のグループ会社
- 「沖縄と県内地域に根差した、観光業とサービス業の支援 & 事業創出のための実践的シンクタンク」を目指し、沖縄振興に寄与する事業を展開

【主な実績】

- 沖縄県 観光人材育成「沖縄観光キャリアカレッジ」 (今年で5期目)
- 内閣府 沖縄型産業中核人材育成事業 「AI」、「ECサイト」人材育成研修事務局に参加
- 内閣府 新たな沖縄観光サービス創出支援事業 (令和3~5年度 執行団体)
- 内閣府 沖縄型クリーンエネルギー導入促進実証事業 (沖縄におけるEV導入の促進)

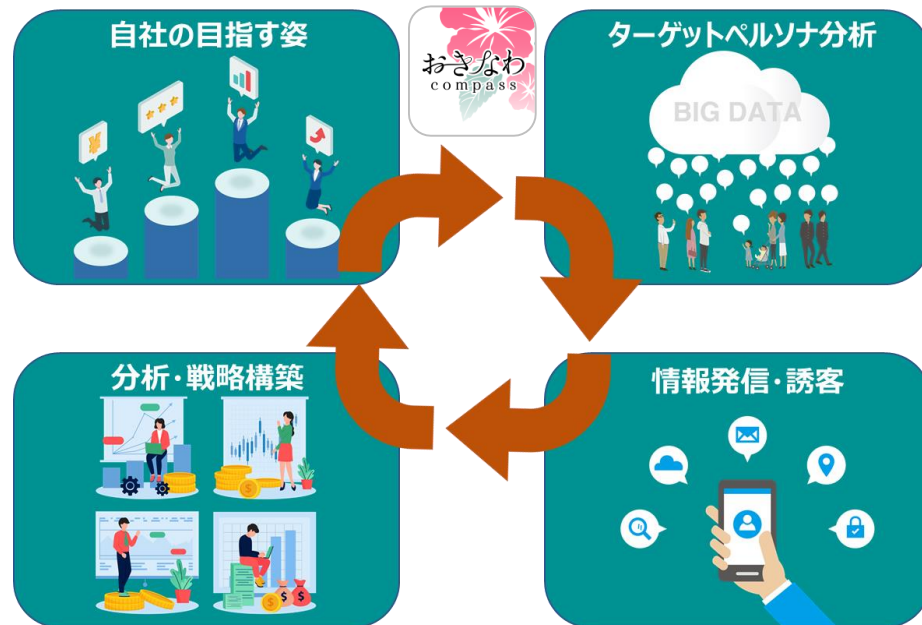
2. 当プログラムの趣旨

本研修は、沖縄県内のホテル・観光施設・店舗で企画戦略、マーケティングに携わる方を対象に、**データに基づきターゲットとしたい旅行者の興味、嗜好性を分析し、旅行者に寄り添った情報発信によって、付加価値の高い観光商材の需要を喚起し、送り届ける人材の育成を目的**としております。

新型コロナウイルスの5類感染症移行に伴い、旅行需要の回復が本格化する中で、これからの沖縄観光においては、「量」から「質」の転換、FIT（個人旅行）・SIT（特定の興味や目的に絞った旅行）への対応が求められています。

その為には、従来の経験や勘に頼った集客やプロダクトアウト型の商品造成から脱却し、企業自らが自社に関連したデータを活用し、隠れていた付加価値の高い商材を「見える化」することにより費用対効果を高め、高単価の見込める旅行者から観光収益を上げる工夫が必要です。

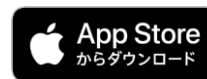
本研修では、高付加価値な観光を理解するとともに、モバイル観光ナビ「おきなわCompass」のデータを活用しながら、ターゲット層にアプローチする先端的なマーケティング手法を実践的に習得し、顧客起点のマーケティング戦略を立案できる人材の育成を目指します。



3. モバイル観光ナビアプリ「おきなわCompass」とは？ ①

「おきなわCompass」は、2022年7月に沖縄観光DX推進コンソーシアム（株式会社OTSサービス経営研究所、NTTコミュニケーションズ株式会社などで構成）によりリリースされましたAIレコメンド技術を活用したモバイル観光ナビアプリです。

沖縄全域において4000以上ものスポット情報を収録し、AIを活用したレコメンド技術により、観光客一人ひとりに寄り添った情報を提供するとともに、目的地までのナビゲーション、立ち寄りスポットのおすすめなど、充実した旅体験をサポートします。



<https://okinawa-compass.com/>

おきなわCompassの特長

1. 沖縄の魅力を旅マエからお届け

沖縄全域をカバーするスポットを掲載。ここでしか読めない「新しい沖縄」をあなたの好みにあわせてお届け。



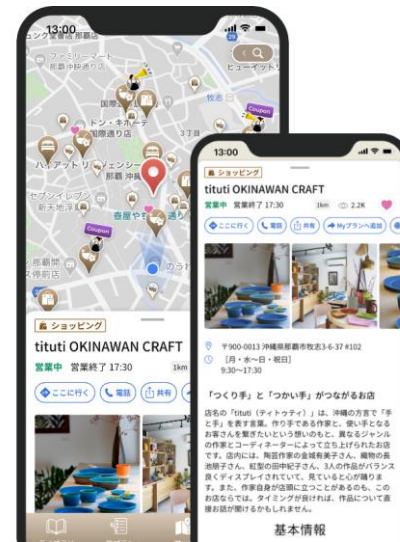
2. “旅のしおり”で充実した旅に

行きたいスポットを選んで自分だけの“旅のしおり”を作成。ルートマップでおすすめスポットも表示。



3. 立ち寄りスポットを案内

旅ナカでのシーンや状況に寄り添って、おすすめスポットを提示。偶然の出会いを演出。



3. モバイル観光ナビアプリ「おきなわCompass」とは？ ②

当研修では、「おきなわCompass」より取得された各種データを可視化したダッシュボードを受講生に開放し、「顧客起点デジタルマーケティングを実践的に学びます。」

店舗機能

お店の基本情報はもちろん、クーポンや空席情報の配信、イベントや今の一押し商品などをお知らせできる機能など、集客につながる機能があります。

旅マエのお客さまに情報が届く

レコメンドの機能が働いたため、自分のお店にぴったりのお客さまに情報が届きやすい。

お客さまにお店からのお知らせを発信する

お店の中にいながらスマホやタブレットでお客さまへの情報を発信できる。

お客さまとつながる

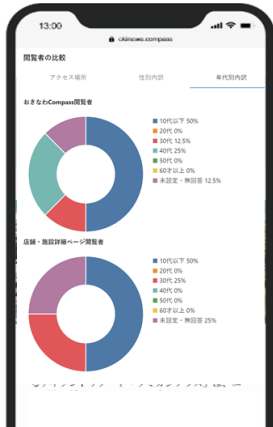
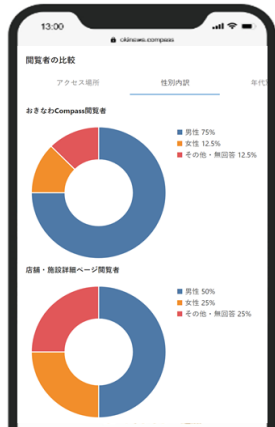
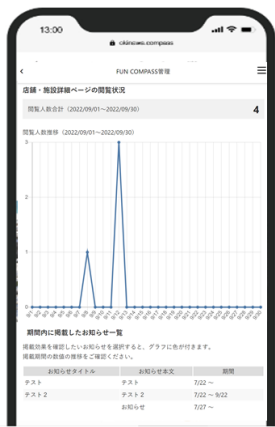
旅マエから旅ナカを通して様々な情報を伝えることができ効果的なアプローチができる。

ダッシュボード (サンプル)

閲覧人数と閲覧推移

閲覧者属性(位置、性/年代)

お気に入り/クーポン利用状況



進行 事務局：油谷 和樹（OTSサービス経営研究所）

＜プログラマネージャー：山田 真久 OTSサービス経営研究所 代表取締役＞

1. 実施主体の紹介
2. 当プログラムの趣旨について
3. 「おきなわCompass」とは

＜事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所＞

4. 当プログラムで学べること
5. 研修概要

＜講師：萬國谷 忠 氏 NTTコミュニケーションズ スマートワールドビジネス部 スマートシティ推進室 主査＞

6. カリキュラム内容

＜事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所＞

7. 修了要件
8. 研修参加の注意点
9. 募集要項の確認
10. 質疑応答

アフターコロナにおける 収益アップを目指す観光関連事業者が抱える課題

高単価な商材、サービスの
売上げが思うように
上がらない

自社の目指す
ターゲットと実際の顧客に
ギャップがある

高単価な旅行者
(富裕層) が何を
求めているのか分からない

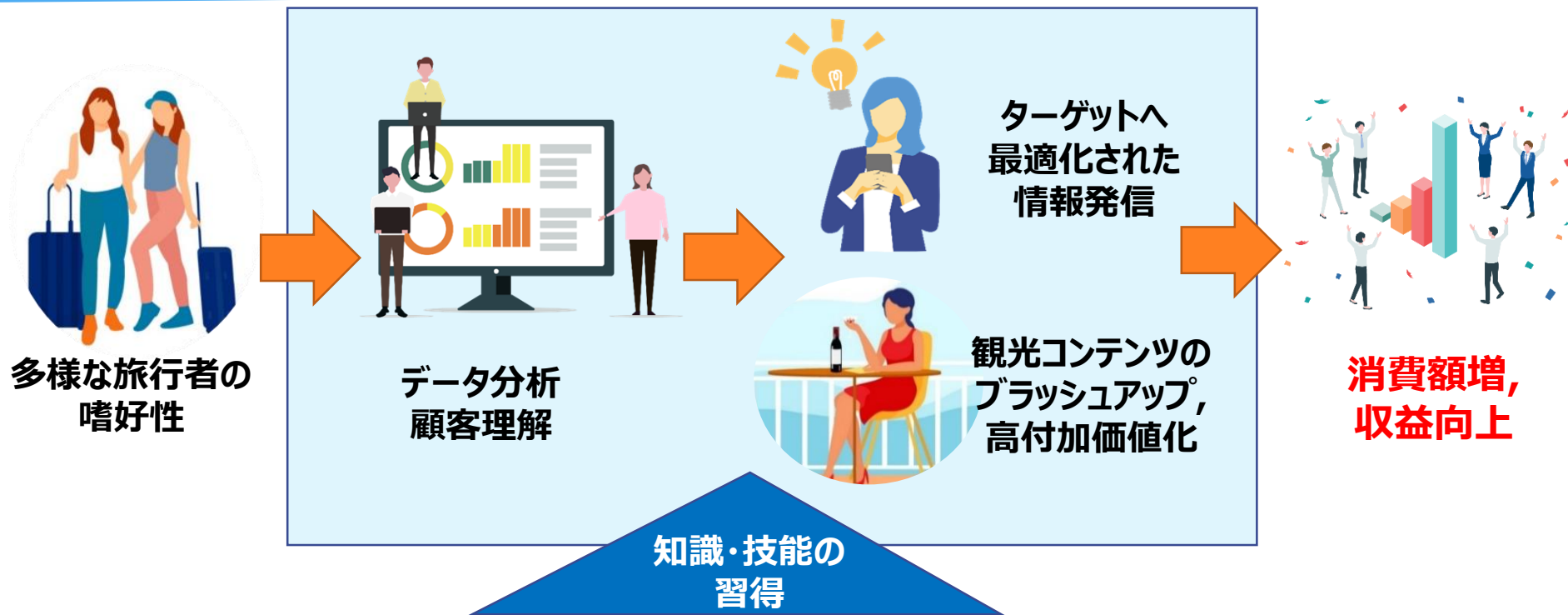
何に基づいて
ターゲット設定をすべきか
分からない

高付加価値化って
何だろう？
高額な設備投資は難しい

ターゲットに対して適切な
情報発信、プロモーション
ができていない



4. 当プログラムで学べること (2/2)



知識・スキル	内容
UXデザイン能力	顧客のニーズに寄り添った顧客体験を創出する力
データ分析能力	必要なデータを収集し問題点の抽出や原因を特定・把握する力
顧客分析力	顧客をより深く理解し、アプローチ手法を立案する力
デジタルマーケティング能力	デジタルをフル活用し、顧客との接点を広げ商機に繋げる力
総合企画力	試行錯誤を繰り返し、高付加価値サービスの効果的な企画を構築する力

① 研修方式



オンライン研修
(全8回 原則：3時間)



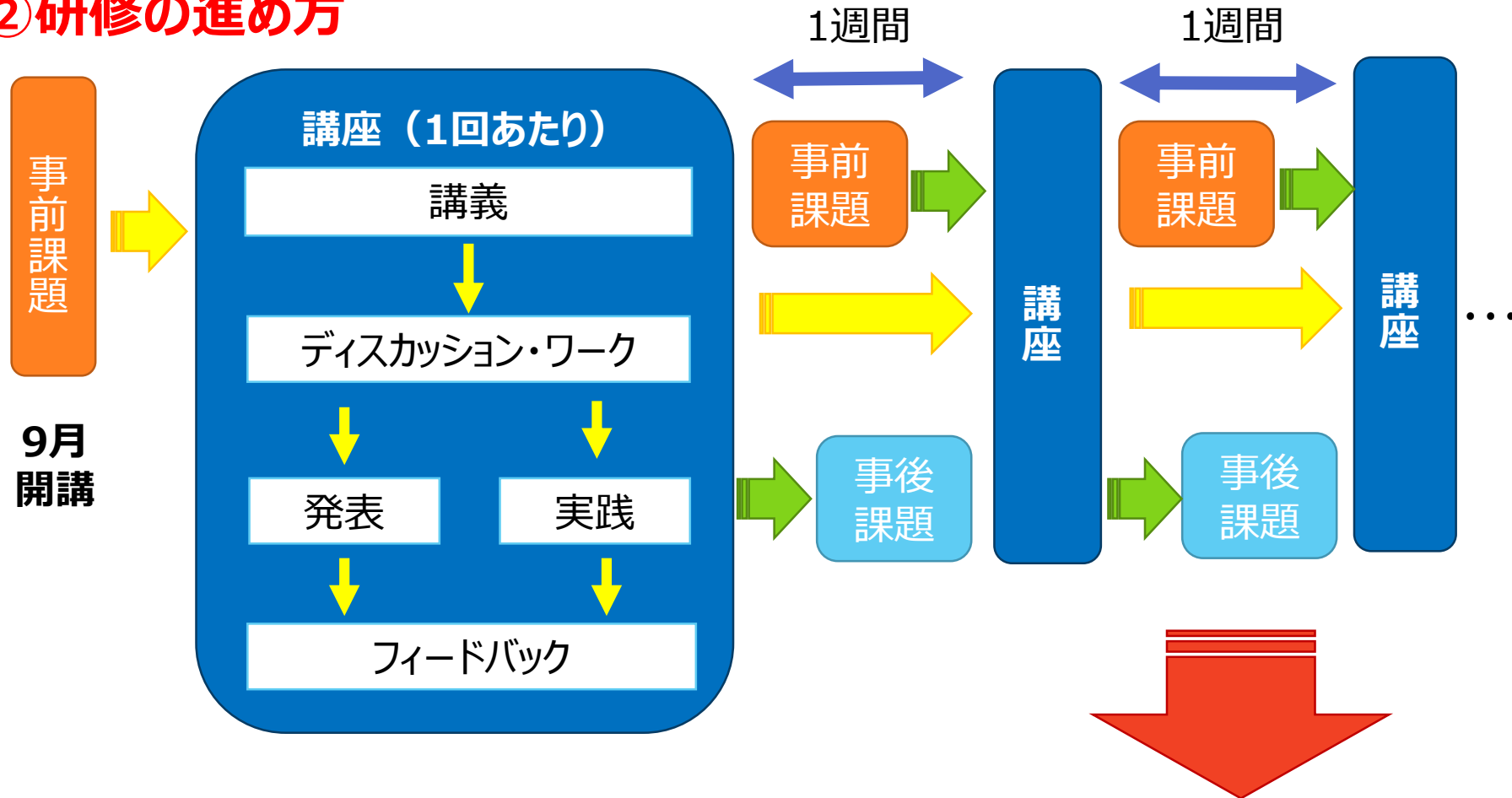
実地研修
(全5回 原則：4時間)
うち1回は1泊2日の宿泊研修



課題制作、効果検証

- ◆オンライン研修（全8回：原則3時間）
- ◆実地研修（全4回：原則4時間 オリエンテーション、成果報告会を含む）
 - ▶会場①：沖縄産業支援センター（沖縄県那覇市字小禄1831番地1）
 - ▶会場②：沖縄県教職員共済会館 八汐荘（沖縄県那覇市松尾1-6-1）
- ◆宿泊研修（1回：1泊2日）
 - ▶会場：HIYORIオーシャンリゾート沖縄（沖縄県国頭郡恩納村仲泊1055-1）

② 研修の進め方



- ・14日間 (全17回)
- ・約5か月間、インプットとアウトプットを繰り返しアウトカム (成果) が得られる研修を目指します

2024年1月26日

進行 事務局：油谷 和樹（OTSサービス経営研究所）

<プログラマネージャー：山田 真久 OTSサービス経営研究所 代表取締役>

1. 実施主体の紹介
2. 当プログラムの趣旨について
3. 「おきなわCompass」とは

<事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所>

4. 当プログラムで学べること
5. 研修概要

<講師：萬國谷 忠 氏 NTTコミュニケーションズ スマートワールドビジネス部 スマートシティ推進室 主査>

6. カリキュラム内容

<事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所>

7. 修了要件
8. 研修参加の注意点
9. 募集要項の確認
10. 質疑応答

Session 1「UXデザイン講座」

講座回	研修日	実施時間	研修方式	研修テーマ
第1回	9月8日(金)	12:00-15:00	実地	オリエンテーション
第2回	9月14日(木)	10:00-13:00	オンライン	ターゲット設定
第3回	9月21日(木)	13:00-16:00	オンライン	ペルソナ設定
第4回	9月28日(木)	13:00-16:00	オンライン	カスタマージャーニーマップ作成①
第5回	10月6日(金)	10:30-15:30	実地	カスタマージャーニーマップ作成②
第6回	10月12日(木)	13:00-16:00	オンライン	CJM解析、提供価値の設定

これまで感覚や経験を拠り所に認識されていた自店舗や施設の顧客について、UXデザイン（顧客のニーズに寄り添った顧客体験の設計）に則り、改めて顧客を具体的な人物像（ペルソナ）として定義します。さらに当該ペルソナの行動・感情を時系列にカスタマージャーニーマップとして可視化し、自社商材とのビジネス機会を探索します。



Session 2「顧客起点デジタルマーケティング講座」

講座回	研修日	実施時間	研修方式	研修テーマ
第7回	10月19日(木)	13:00-16:00	オンライン	顧客起点デジタルマーケティングの基礎
第8回	10月26日(木)	13:00-17:00	オンライン	顧客起点デジタルマーケティングの応用①
第9回~第12回		11月9日(木)-11月10日(金)	リゾートホテル宿泊研修	
第13回	11月10日(金)	12:00-15:00	実地 (ホテル)	顧客起点デジタルマーケティングの応用②

「おきなわCompass」では、顧客属性に合わせたPush型のお知らせ配信やクーポン提供といった先進的なデジタルマーケティング機能を有しています。講座の中では、当該機能を使って自店舗や施設が想定する顧客属性に合わせたアプローチ計画を立案できるように習熟します。



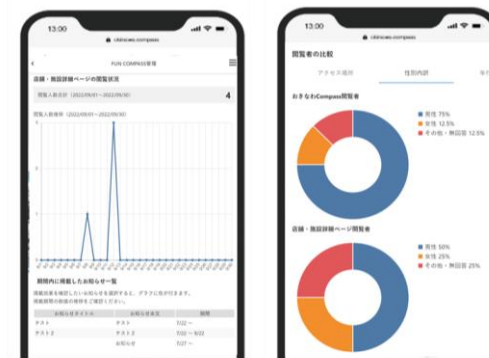
Session 3「実践演習講座」

講座回	研修日	実施時間	研修方式	研修テーマ
第14回	11月16日(木)	13:00-16:00	オンライン	プロモーション実践（計画・実行）
第15回	12月8日(金)	10:30-15:30	実地	中間効果検証、改善施策の立案
第16回	1月11日(木)	13:00-16:00	オンライン	効果検証、プレゼン準備

「おきなわCompass」の集客機能（お知らせ配信、クーポン発行など）を活用し、講座で学んだ内容を活かしながら、PCDA（「Plan（計画）」・「Do（実行）」・「Check（評価）」・「Act（改善）」を繰り返すことで、ターゲット層に対するアプローチ手法を実践的に身に付けます。受講生には実践演習の成果を、最終成果報告会にて報告いただきます。

【効果検証の一例】

- ・店舗情報の閲覧人数推移
- ・店舗情報閲覧者の属性
- ・店舗お気に入り登録者数推移
- ・店舗のプラン登録者数
- ・プッシュ通知の開封率
- ・店舗来訪数
- ・検索キーワード頻度



Session2「リゾートホテル宿泊研修」

講座回	研修日	実施時間	研修方式	研修テーマ
第9回	11月9日(木)	13:00-15:30	実地 (ホテル)	リゾートホテルにおける顧客理解 とブランディング戦略
第10回	11月9日(木)	15:45-17:45	実地 (ホテル)	伝統文化から学ぶ本質の伝え方
第11回	11月9日(木)	19:30-21:00	実地 (ホテル)	ワークショップ① 「研修の振り返り、意見交換」
第12回	11月10日(金)	9:00-11:00	実地 (ホテル)	ワークショップ② 「高付加価値化戦略」



写真：HIYORIオーシャンズリゾート沖縄

ホテル総支配人、伝統文化の継承者より高付加価値な観光について、リアルな声を聞く



6. カリキュラム内容（講師紹介）

デジタルマーケティング分野 講師



スマートワールドビジネス部 スマートシティ推進室及び
関西支社 第二ソリューション&マーケティング営業部門 第一グループ



杉山 知之 氏



松岡 菜穂 氏



宮川 巧也 氏



京極 仁美 氏



萬國谷 忠 氏

高付加価値観光 分野 講師



澤田 裕一 氏

株式会社リゾートプラス
代表取締役



玉城 智司 氏

株式会社かりゆし
代表取締役社長



石柴 良二 氏

HIYORI オーシャン
リゾート沖縄 総支配人



荒井 達也 氏

カフーリゾートフチャク
コンド・ホテル 総支配人



黒濱 美紀 氏

玉城流翔節皓涼会
師範

最終成果報告会

開催日時：2024年1月26日（金）12:00～16:00

開催場所：沖縄県教職員共済会館 八汐荘 1階「屋良ホール」
（沖縄県那覇市松尾1-6-1）

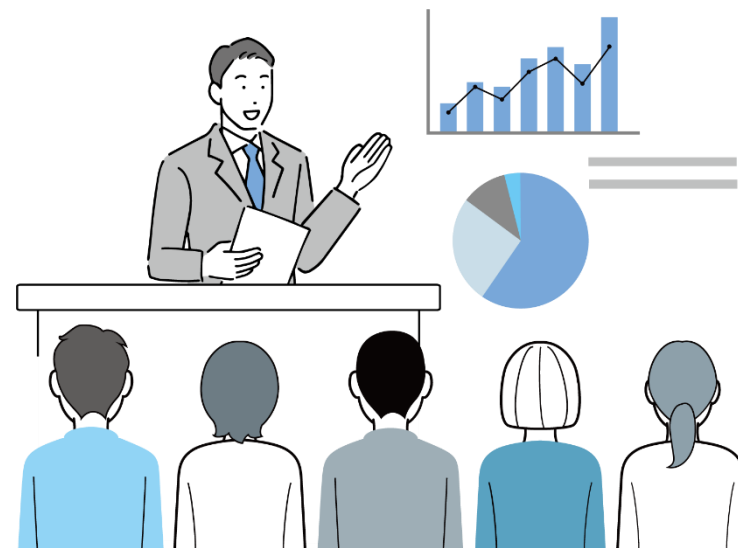
開催内容：

審査員として講師と外部有識者を招き、当研修を通じて実践したフレームワークに基づく施策とその結果、今後の取り組み施策について発表する。

実践演習で講じた施策や成果について、審査員より評価と助言を受ける。



（写真：沖縄県教職員共済会館 八汐荘 屋良ホール）



進行 事務局：油谷 和樹（OTSサービス経営研究所）

＜プログラマネージャー：山田 真久 OTSサービス経営研究所 代表取締役＞

1. 実施主体の紹介
2. 当プログラムの趣旨について
3. 「おきなわCompass」とは

＜事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所＞

4. 当プログラムで学べること
5. 研修概要

＜講師：萬國谷 忠 氏 NTTコミュニケーションズ スマートワールドビジネス部 スマートシティ推進室 主査＞

6. カリキュラム内容

＜事務局：油谷 和樹 OTSサービス経営研究所＞

7. 修了要件
8. 研修参加の注意点
9. 募集要項の確認
10. 質疑応答

7. 修了要件について（仮）

プログラム実行委員と協議の上、研修開講前に策定予定

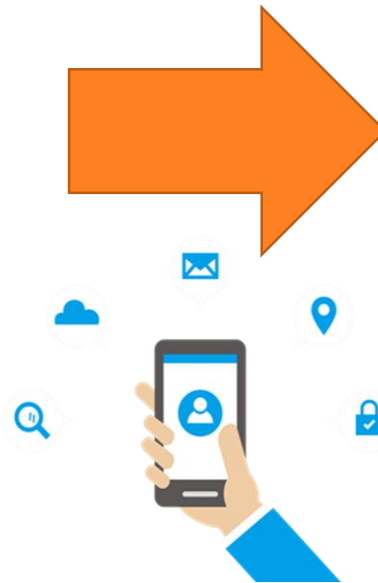
- ① 出席状況：全出席
- ② 研修内で実施される課題を元にした能力評価で7割以上を取得
(評価対象の例)
 - ・事後課題に対する評価
 - ・成果報告会における審査員からの評価
 - ・目標の達成度：研修内で設定した目標の達成度

プロモーション前

「おきなわCompass」等を
活用したプロモーション施策の
立案と目標設定

【目標設定の一例】

- ・情報発信件数の向上
- ・店舗情報閲覧者数
- ・店舗来訪数 等



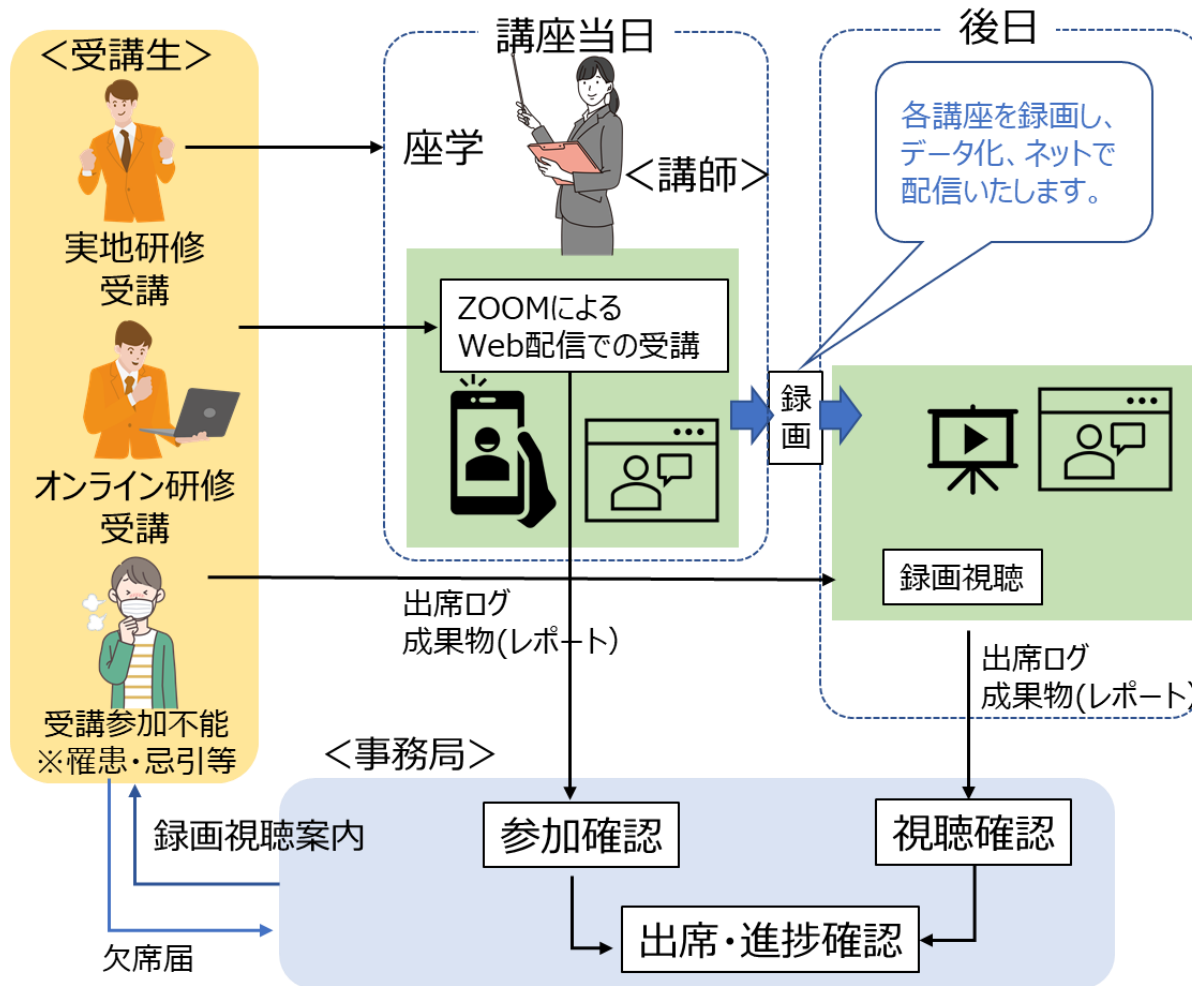
プロモーション後

研修内容を活かした取組みで、
どの程度 目標達成ができたか、
「プロモーション前」との数値と比
較する



8. 研修参加の注意点

- ・当プログラムの修了要件の前提として、**全講座への出席が必須**となります。
- ・オンライン研修の受講中に他業務を優先させることの無いようお願いいたします。
- ・やむを得ない理由（冠婚葬祭、新型コロナウイルスへの罹患など）で参加が困難と事務局が判断した場合は、録画したオンライン講座による補講を実施いたします。



9. 募集要項の確認 (1/4)

■対象者：

- 沖縄県内に事業所を有するホテル、観光施設・店舗等に所属し、企画戦略やマーケティングに携わる方
- 上記に該当する方で、実務経験が3年以上ある方、あるいはマネージャークラスの方

■定員：22名（同一企業からは原則3名まで）

■研修方式：

- Zoom等を利用したオンライン研修と実地研修を組み合わせる研修を進めて参ります。
 - ①オンライン研修（全8回：原則3時間）
 - ②実地研修（全4回：原則4時間 オリエンテーション、成果報告会を含む）
 - ▶ 会場①：沖縄産業支援センター（沖縄県那覇市字小禄1831番地1）
 - ▶ 会場②：沖縄県教職員共済会館 八汐荘（沖縄県那覇市松尾1-6-1）
 - ③宿泊研修（1回：1泊2日）
 - ▶ 会場：HIYORIオーシャンリゾート沖縄（沖縄県国頭郡恩納村仲泊1055-1）
- オンライン研修においては、通信環境が安定し、研修に専念できる環境でご受講ください。
- 研修内における連絡手段についてはMicrosoft Teamsの利用を想定しています。

9. 募集要項の確認 (2/4)

■ 応募要件

● 全研修日程への出席が可能な方

※業務都合での欠席は認められません。全研修に参加できるよう上長とご調整をお願いします。

※冠婚葬祭、病欠などやむを得ない場合の欠席は、補講を受けて出席といたします。

- 研修時間や課題制作については、業務の範囲内として取り扱うことを
受講希望者の上長に承諾いただき、推薦者としてお名前・役職・連絡先（Email）、推薦理由を申込欄に入力をお願いいたします。
- 当研修では、受講生の所属企業で提供している実際の商材、サービスをモバイル観光ナビアプリ「おきなわCompass」等を活用してプロモーションし、集客に繋がったか効果検証をグループワークとして実践します。研修内で取扱う教材として、所属企業の商材・サービスのご提示に問題がない方
- オンライン上でのグループワーク、PowerPointを使用しているプレゼンテーションに支障がない方
- オンライン研修への参加に際し、インターネットに接続可能なPC、webカメラ（PC内蔵カメラ）、ヘッドセット（マイク付きイヤホン）、安定した通信環境がご用意できる方

9. 募集要項の確認 (3/4)

■ 研修費用：無料

- 沖縄本島内の移動費、研修会場での駐車代は各社様のご負担でお願いします。
- 宿泊研修における宿泊費は、事務局で負担いたします。
ただし、滞在中のお食事代、ホテルの駐車代[1,100円/泊(税込)]は各社様のご負担でお願いします。
- 離島からご参加の場合、離島・沖縄本島間の交通費は、事務局で負担いたします。
ただし、那覇市内の研修会場の場合、原則宿泊を伴わない行程でのご参加をお願いします。
なお、宿泊研修のご参加については、沖縄本島からの参加者と同等のご対応いたします。

■ 応募方法

募集ページ内、WEB申込フォーム（Googleフォーム）より必要事項を入力の上、お申し込み下さい。【募集ページURL】 <https://otssmrc.co.jp/sub/2166>

■ 募集締切： **2023年7月31日（月） 17:00まで**

■ 受講生の決定

- 申し込みが定員を超える場合は、志望動機・経歴等を参考に、事務局にて選考いたします。
- 2023年8月18日（金）までに選考結果をメールにて通知いたします。

9.募集要項の確認（4/4）【申込フォーム入力情報】

Q1. これまでの職務経歴をご記入下さい（300字以内）

※転職経験のある方は前職の経歴も含みます

※企画戦略やマーケティングなどの実務経験が分かるようご記入下さい

Q2. 当研修の志望動機をご記入下さい（200～300字程度）

Q3. 高付加価値な観光を目指すにあたり、貴社の強みあるいは課題をご記入下さい （100～300字程度）

Q4-a. 研修内で取り扱いたい、貴社の商材・サービスをご記入下さい （例：ガストロノミーツアー、ナイトコンテンツなど）

Q4-b. 上記の商材・サービスを紹介するWebサイトがあればURLをご記入下さい

Q5. その他、自己PR・スキル

例：マーケティング、デジタル化、高付加価値化に関わる実績、取り組みなどあればご記入下さい

■ 企業に所属される方（個人事業主、経営者は省略可）

所属企業の上長の方のお名前、所属部署、役職、メールアドレス、推薦理由

質疑応答



**ミュートを外して発言いただくか、
Zoomチャット機能で質問お願いします**

Q.ターゲット設定、ペルソナ設定ではどのようなデータを使用しますか？

自社のデータも研修の中で開示しないといけないでしょうか？

A.参加者皆様でお持ちのデータおよびデスクトップ調査（インターネットにて取得可能な白書、統計等）の使用を想定しております。参加者皆様のデータにつきましては、開示できないものについては開示不要です。ターゲット設定、ペルソナ設定において定性的に根拠付けをいただけたらと思います。

Q.SNSでの情報発信に力を入れています。今回の研修の中で学べますか？

A.SNSでの情報発信については、方法の一つとして触れさせていただきます。

今回の研修では、「おきなわCompass」による情報発信をメインに考えておりますが、受取り手である顧客中心に発信を考えていくという部分は共通しているかと思っておりますので、考え方をSNSでの情報発信において是非ご活用いただけたらと思います。

Q.受講対象者は観光関連事業者のみでしょうか？いわゆる6次産業です。

A.実務経験と参加要件を満たしていれば、6次産業の方もお申込み可能です。

沖縄の振興に寄与されるという視点で、申し込み情報を元に選考いたします。

Q.業務都合で欠席した場合はどうなりますか？

A.欠席回の補講を受けた上で、研修の参加は継続いただきます。

ただし、内閣府沖縄担当大臣からの修了証交付の資格を喪失してしまいます。

Q.離島参加者の交通費の精算について教えてください。

A.実地研修は計5回あります。離島⇔沖縄本島までの交通費は事務局で負担します。

一度、各社様に負担いただき、「搭乗券半券」「領収書」などの証書の提出を以て、お振込みいたします。なお、石垣、宮古に関しては、原則日帰りの行程とさせていただきます。