

沖縄こどもの国ソフト関連実施計画策定等業務

報告書

平成29年3月

沖 縄 市

目 次

第 1 章 沖縄こどもの国ソフト関連実施計画の位置づけと目的	1
1. 沖縄こどもの国ソフト関連実施計画の位置づけ	1
2. 沖縄こどもの国ソフト関連実施計画の構成と目的	1
第 2 章 マーケティング計画	2
1. 課題の明確化	2
(1) ヒアリング調査	2
①調査の目的	2
②調査の手法	2
③調査の対象	2
④調査の内容	3
⑤調査の結果	3
(2) 沖縄こどもの国のマーケティング現状把握調査	13
①調査の目的	13
②調査の手法	13
③調査の結果	14
(3) 補完調査	21
①調査の目的	21
②調査の手法	21
③調査の結果	21
2. 総合マーケティング戦略（マーケティング計画の骨格）	35
(1) 基本的な考え方	35
①総合マーケティング戦略とは	35
②中期計画とは	36
③短期計画とは	36
(2) マーケティングを支えるネットワーク構築	37
①集客ネットワーク	37
②マネタイズネットワーク	39
③ファンネットワーク	44
3. 中期計画	47
(1) 基本的な考え方	47
(2) 中期計画の目標	47
①目標入園者数	47
②集客力向上策の展開	52
(3) 中期計画の概要	53

(4) 中期重点マーケティング施策	54
①マーケティング管理	54
②重点ターゲット	55
③プロモーション戦略	56
④飲食・物販	57
⑤オペレーション・接客	58
⑥広告・宣伝	59
4. 短期計画	60
(1) 基本的な考え方	60
(2) 短期計画の目標	60
(3) 短期計画の概要	60
第3章 施設活用計画	87
1. 課題の明確化	87
(1) 持続的に地域活性化に寄与する組織事例調査	87
①調査の目的	87
②調査の手法	87
③調査の結果	88
(2) 現状の運営組織の課題	89
①公共動物園の全般的な状況	89
②現状の運営組織の課題	89
2. 運営組織の必要機能とK P I	90
(1) マーケティングを推進する組織のあり方	90
①ベンチマークすべき組織	90
②マーケティングを推進する部署の業務と組織体制	93
③マーケティングを推進する組織の連携体制	94
(2) 組織と部署のK P I	96
①ベンチマークすべき組織	96
②沖縄こどもの国のK P I	97
③沖縄こどもの国の各部署のK P I	98
3. 施設活用計画	99
(1) 望ましい施設活用に向けた人材のP D C Aの実施計画	99
①ベンチマークすべき組織	99
②職員のP D C A	99
③パート・アルバイトのP D C A	101
(2) 各種マニュアルの構成	103
①既存マニュアルの活用	103
②新たに加えるべきマニュアル	112
4. 実施スケジュール	115

第4章 情報発信メディア計画	116
1. 課題の明確化 -----	116
(1) 取組方法	116
(2) 検討のフロー	116
2. 調査、現状の把握 -----	117
(1) 現状の問題点の把握	117
(2) 調査の対象	117
(3) 調査の結果	118
(4) 課題の整理	130
① 現状調査からの課題	130
② マーケティング調査結果から反映すべき課題	132
③ ターゲットに向けた情報発信として考慮すべき課題	133
3. 基本方針 -----	134
(1) 基本的な考え方	134
(2) 情報発信メディア計画ビジョン	135
(3) 実施方針の検討	136
4. 展開方法 -----	137
5. ICTの方策 -----	140
(1) 現在保有している情報発信メディアの強化	142
① 展開1 WEBリニューアルによる新たな顔と情報基盤づくり	142
② 展開2 SNSやメルマガの内容や運用の強化	151
(2) 未・来園者向けICTサービスの強化	152
① 展開1 観光メディアとの連携の強化と観光誘致の促進	152
② 展開2 関連サイトの立ち上げと幅広いターゲット層への訴求	153
③ 展開3 クチコミによる情報展開の活性化	154
④ 展開4 観光客の移動手段における情報発信を強化した誘客	155
(3) 来園者向けICTサービスの強化	157
① 展開1 園内ガイドシステムを利用した情報支援	157
② 展開2 最新技術を利用した「あそんでまなべる」演出	159
③ 展開3 多言語コンテンツの拡充による言語の障壁の低減	160
④ 展開4 無料Wi-Fiを利用したサービスの拡充	161
⑤ 展開5 会員制サイトを活用したサービス	161
(4) 情報基盤の強化	162
① 展開1 サーバのクラウド集約の実施とリスクの回避	162
② 展開2 多様な情報配信メディアから利用可能なインターフェース	163

6. 将来像	-----	164
7. 中期計画の概要（全体）	-----	166
8. ICT事例	-----	170
9. 用語集	-----	174