事例No.	2972
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	岐阜県飛騨市

事例区分	DX

タグ	・関係人口 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	DX

事例内容・タイトル

「つながるDX」の導入によって飛騨市ファンクラブ会員の活動状況を可視化

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

○「つながる DX」の導入によって飛騨市ファンクラブ会員の活動状況を可視化

・取組団体：岐阜県飛騨市

・取組内容：関係人口を可視化・育成する自治体専用システムである、「つながる DX」を利用することで、ファンクラブ会員の活動状況に合った情報発信やファンクラブ業務の効率化を実現

・推進体制（令和５年度）：飛騨市職員　１名
株式会社キッチハイクから出向の社員（地域活性デザイナー）１名
計２名

・事業予算（令和５年度）：交流事業　9,903 千円、地域振興（EC）事業　9,390 千円
（財源）ふるさと納税寄附金

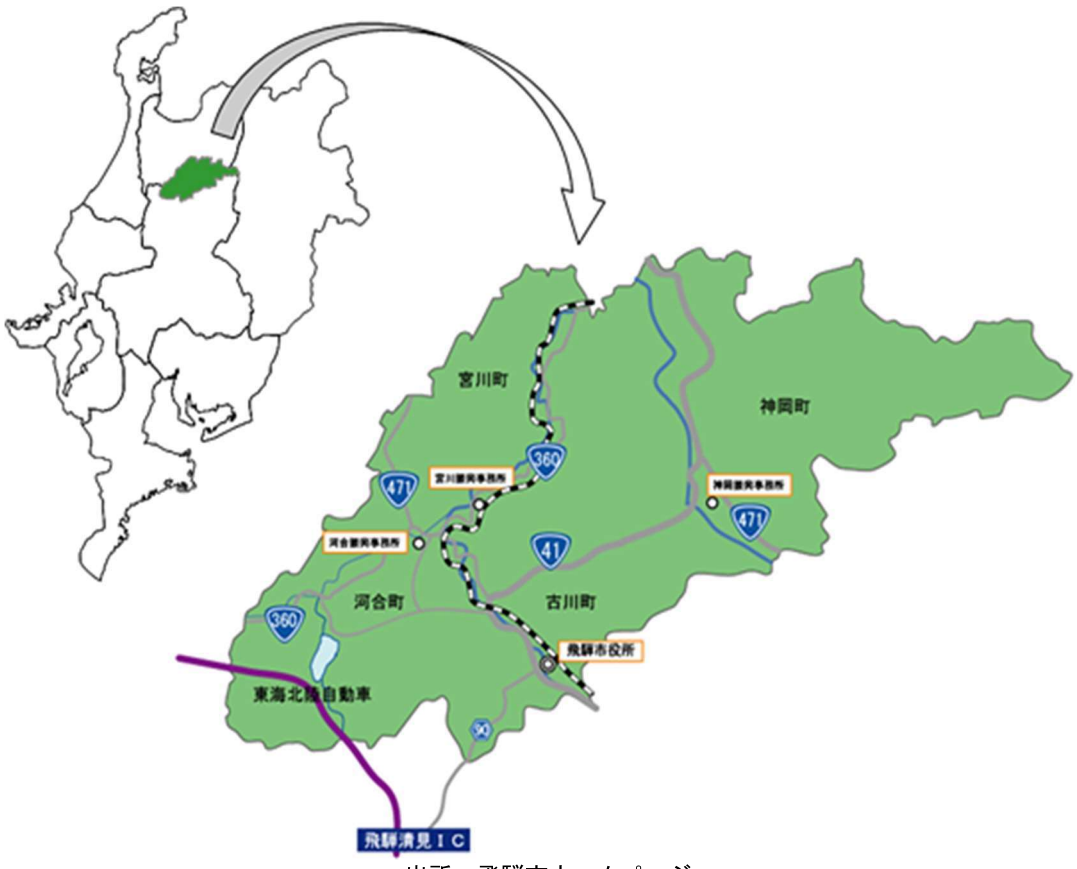
１．岐阜県飛騨市の概要

人口：22,020 人（令和６年３月１日時点）

職員数（一般行政部門）：234 人（令和４年４月１日時点）

総面積：792.53 ㎢

図表１　飛騨市の位置図



出所：飛騨市ホームページ

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

飛騨市の人口は、ここ 10 年間で約 4,000 人減っており、全国の自治体の平均値に比べても、倍と言われるスピードで人口減少が進んでいる。まさに「人口減少先進地」といえる。人口減少は避けられないものとして受け止め、地域外の方との交流に着目し、７年ほど前に大ヒットしたアニメ映画「君の名は。」などで多くの観光客が飛騨市を訪れていたことから、観光などで飛騨市に心を寄せてくれている人たちを見える化しようということで、平成 29 年、「飛騨市ファンクラブ」が誕生した。「飛騨市ファンクラブ」では、会員との交流を重視しており、入会時にオリジナル会員証を配布するだけではなく、希望者にはオリジナル名刺の作成や、宿泊やお買い物に対する会員特典の進呈、会員同士の交流を深める「ファンの集い」や地域資源を題材に地域住民との交流を生み出す「部活動」などを実施している。また、コロナ禍においては、市内事業者と協力してネット通販等、オンラインの取組を始めたことで、会員との関係を継続することに成功した。

また、飛騨市ファンクラブの取り組みから生まれた「ヒダスケ！-飛騨市の関係案内所-」では、市内の困りごとをプログラム化し、マッチングすることで課題解決に繋げながらも、地域内外での交流を生み出すことで、「お互い様」による関係人口の輪が広がっている。

ファンクラブ会員数も徐々に増加し、１万３千人を突破した。これを機に、会員情報の効率的な管理のため、令和４年、市は、株式会社キッチハイクの「つながる DX」を導入した。市と株式会社キッチハイクとは、関係人口業務において連携しており、令和５年度には、同社の社員が「地域活性デザイナー」として出向し、業務の効率化や関係人口の行動の可視化を通じて、地域に貢献している。

（２）　取組の内容

「つながる DX」とは、地域ファンクラブ会員、地域のイベント参加者、ふるさと納税寄附者等、ある地域に関わりがある人のデータを一元的に管理し、地域に関わる度合等、さまざまな施策に活かすことができる情報を把握することが可能なシステムである。例えば、「つながる DX」を活用することで、地域への関わり度合に応じて、相応しい情報を盛り込んだメールを配信する、といった活用方法が挙げられる。

「飛騨市ファンクラブ」では、地域活性デザイナーによる業務改善及び「つながる DX」の活用によって、作業時間の削減、会員の行動等のデータの可視化、施策横断的なデータ分析による実績の可視化、データを活かした次年度の事業の検討、効果的な情報発信の検討を実現させることができた。

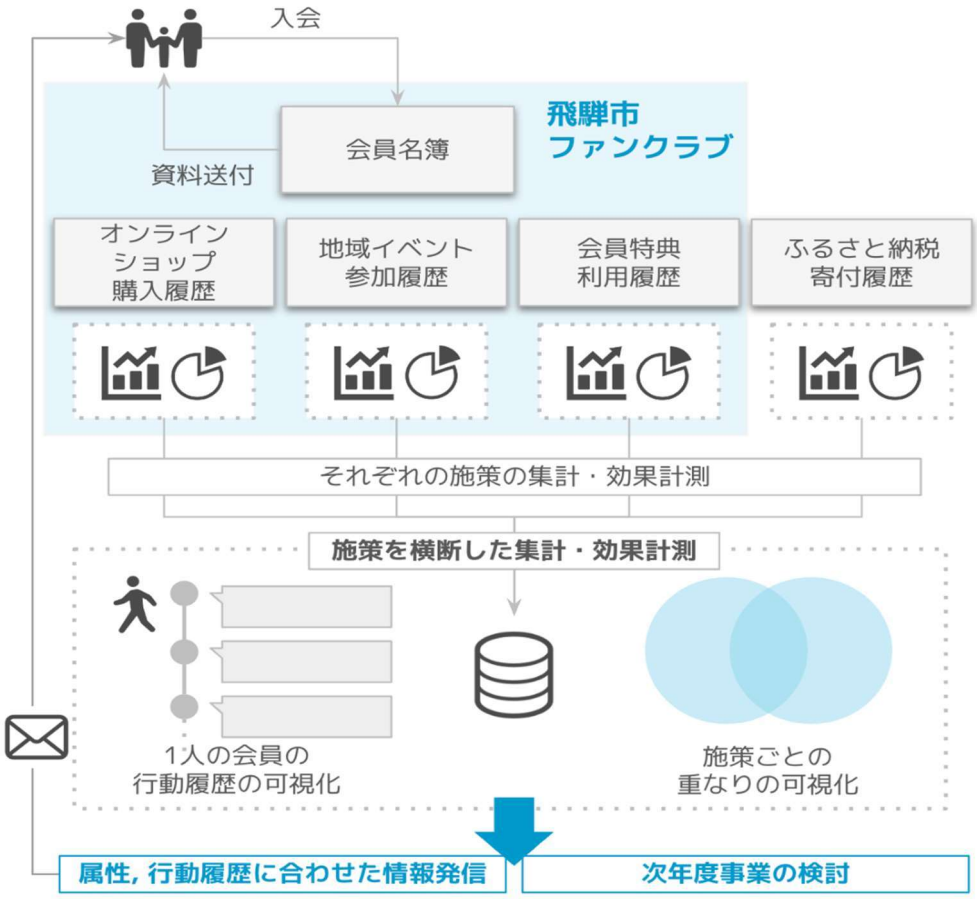
作業時間の削減については、ファンクラブへの会員の入会から資料送付までの時間の短縮、関係人口向け事業の実績データ管理方法を改善することによる、データ入力等の業務時間の短

縮が挙げられる。各種データの可視化に関しては、関係人口に関わる各種施策データを組み合わせた実績の可視化も可能となった。

効果的な情報発信については、会員の行動や地域との関わり方をデータ化・可視化することで、その会員に合うと考えられる情報を提供することができるようになった。

その他、ファンクラブ担当職員の視点から、業務の引き継ぎや会員とのやり取りの際に、「つながる DX」で作成、蓄積されたデータが役立つと考えている。例えば、会員とのやり取りにおいて、事前に会員の属性や地域との関わり方を知ることで、より円滑なコミュニケーションにつなげることが可能である。

図表２　飛騨市ファンクラブにおける「つながる DX」の活用



出所：株式会社キッチハイク提供

３．成果・課題

（１）　成果

地域活性デザイナーによる業務改善及び「つながる DX」を活用することによって、作業時間の削減、各施策の実績とその相乗効果の可視化、会員の行動履歴等に合った情報発信が可能となった。特に、情報の整理や集計の時間が大幅に削減されたことによって、ファンクラブ担当は、その他の業務も進めることができるようになった。また、会員の行動履歴の蓄積が可能となったことから、それぞれの会員の過去からのつながりを引き継ぐことができる。会員にとっ

ても、ファンクラブとのつながりがゼロからではなくなるため、温度感をあまり下げずに飛騨市と関わり続けることが可能であると考えられる。

（２）　課題

ファンクラブを始め、関係人口の事業は市が運営しているため、人事異動による担当者の交代が挙げられる。これと関連して、会員との関係は、その時の担当者の特性等で、属人的なつながりになりがちである点も課題である。人とのつながりは、全てが引き継げるものではないため、これらの課題に対して、「つながる DX」を活用することで、関係人口との関わりの歴史（履歴）を記録し、飛騨市に心を寄せてくださる方々と末永い関係性を築くための１つのツールとして活用していきたいと考えている。

【参考】

株式会社キッチハイクホームページ

・つながる DX

https://kitchhike.jp/

・「「つながる DX」の導入で、１万人を超える「飛騨市ファンクラブ」会員の活動可視化に挑戦。ファンの分析でより深い関係性の構築へ。」

https://kitchhike.jp/works/hida

飛騨市ホームページ

・「関係人口事業発展に向けて、（株）キッチハイクと連携」

https://www.city.hida.gifu.jp/site/koho/2023-2023-4-3-1.html

・市の概要

https://www.city.hida.gifu.jp/soshiki/8/gaiyou.html

・人口・世帯

https://www.city.hida.gifu.jp/life/4/28/81/

・「飛騨市の給与・定員管理等について」p. 12

https://www.city.hida.gifu.jp/uploaded/attachment/20086.pdf