



May 20, 2021

Honorable Benjamin F. Cruz
Public Auditor
Office of the Public Auditor
Suite 401, DNA Bldg.
238 Archbishop Flores St., Hagatna GU 96910
Via email: bjcruz@guamopa.com

Hafå Adai Honorable BJ Cruz:

Re: FY 2020 Citizen Centric Report

Pursuant to Title 1 Guam Code Annotated, Chapter 19 subsection 1922(a), attached herewith is Guam Visitors Bureau's FY2020 Citizen Centric Report.

Should you have additional questions or concerns or need additional information, feel free to contact us or Ms. Josie Villanueva at 686-4829 or email her at josie.villanueva@visitguam.org.

Sensermante,

Carl TC Gutierrez President & CEO



randise. Programma in the contract of the cont	1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1	A COMP A SECURITION OF THE PARTY OF THE PART
그는 그 마음을 가게 하고 하는 것이 되었다. 이 점점 이 회사에 가장 보는 것이 되었다.		
공원이 하는 경에는 함께 다른 것이라고 하는 중요요. 지역하다면 하는 것이다.	•	
그런 그 생기는 회에 그 있었다. 이 생각이 되는 그 그 부장 바랍니다 이 아니다.	·•	
그 것 같은 사람들이 가장 보다는 얼마는 사람들이 하는 것이 되었다. 그 그는 그는 그 그 그 그 그 그를 다 살아 있다.	1 47 A	
그 것 같아 그는 그 그리즘의 그림과 나는 사람들이 얼굴한 사람들이 살아 들어 있다.		
요즘 그는 그림은 얼마를 가능한 것 같아 이 사람이 없다면 하셨다면 하다는 것 같아.		
그리아 얼마나 생각한 보다 하지 않는 사람들은 얼굴 중심 중심하다 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그 그	<u>.</u> .	
하는 사람이 사람이 하는 이 아니는 사람들이 하고 살아 먹었다는 것 같아.		
[전문: 1일] 현대	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
사이하는 경기는 마음에는 되는 아니는 아내가 있다는 사람이 가장 사라를 만들다는 것이 되었다.	200	그 글을 사용하다 하는 사람들이 되었다.
소리 문화 경우 아니는 아니라 하는 사람들이 있는 것이라고 하면 하는 것이다. 아니는 사람들이 다른 사람들이 되었다.		
네트리아 하는 10 시트로 1977 - 그는 학교에 있습니다. (1885년 1885년 1885년 1886년 1886년 1886년 1886년 1886년 1886년 1886년 1886년 1886년 18		그 구설시작하다 1 등학의 등학자에 되는 바위
그렇으로 하는 사람이 들어 가게 되는 것이 가장 하는 것은 것들이 되었다.		
된 사건을 하는 것이 하는 사람들이 가지 않는 것 같은 하늘 없는 것이 하는 것이 없는 것이다.		三人物常是 "刚儿"等跨速震冲上点点点
네돌아, 레마스, 이 마이트 다른 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은 모든 사람들은 다른 사람들이 다른 사람들이 다른 사람들이 다른 사람들	$\hat{f} = \hat{f} \cdot \hat{f}$	and the first of the second of
소설 교육 원교 시간 전쟁을 하는 사람들은 사람들에 보고 생각하였다.		
医壁囊 磨磨的 网络克克斯特斯特克斯特克斯特克斯克克斯特克斯特克斯特克斯特		
그 여러 마시 어머니는 그는 사람들은 사람들이 사용하는 생각을 하는 사람들이 되었다.	•	
교회학생생은 어느가는 살림으로 가장하면 하늘이 되는 것은 경험을 받았다. 그 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은	44.	
· 회의 소문의 가능하는 항상 시간에 된 사진 등 전에 가면 바쁜 사진 : : : : : : : : : : : : : : : : : :		그 아이 얼마 얼마 가셨다면서 가르면 하는 것 같다.
문화가 함께는 그는 나는 말이 가는 사람들이 가려고 되었다면 가장되었다.	. *	
그는 학생들 지하는 것 같아요? 하는 사람들이 대한 경험 경험을 잃었다.		
는 회사 가능함 - [phi [phi [Phi] [Phi] 및 상통회 등입 등입자 (1) 14 (1) - [phi]	·**	그리다의 청소화하게 되는 사람들이 되는데 하는데 그리다.
소간이 이 생각을 보고 있다. 사람들이 하는 사람들이 하는 사용 회원들이 하는 것으로 보고 있다.		지 하철 (1) 보통 기계 등 기계
\$P\$ 自然中国的第三人称单数数数数 \$P\$ \$P\$ 在新老师的特殊的特殊的。	12 (64.5)	
그 동생 하고 한번 시간에는 바다 사고 있는 것 같아 사용하는 호텔들은 하다.		
그렇게 되었다. 이 이번 그리는 눈을 다듬는 얼마나 되다면 하루함께 하는 것으로 보다 보다.		
그리다 그는 사람이 하지만 하는 사람들에 하고 있다면 사람들의 생각이다.	···	
	2.0	
		·····································
그들은 그 그 그는 그는 그는 그 가장 이번 가장 없는 사람이 살려면 살해 하는 것이다.		
,我们的人们的人,是一点的人们的对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对对	17.00	
그는 그렇게 되지 않아요. 이 이 사이 가장 아니는 사람들에게 되었다면 하는데 하는데 모든		
지수가 하는 사람이 얼룩하는 요가 그 생각하지만 나는 생각 중요 그는 그 그 그 그 그 그 그를 다 하다.	•	
· 한, 전상, 는 생형 제한 학교학 환경 환경상 하지 수 화한환경 시청로 경기를 보면 하십시기 (1997년 - 1997년)		
이동일 소설생성적 하는 이번에 하나가 되는 점점 이 유명하는 것은 경우로 하는 것이다.	, at 1	
사람(생활화) 가장 하다는 것도 하는 것이 되는 것이 없는 사람이 살아 가장 하다는 것이 없다면 하다고 있다.	1985	
그 계속하게 없었다. 이 그리는 그의 사고 이 사회가 없는데 하는데 우리 그는 그 그 그 그 그 그 그리고 있다.	and the state of t	
그렇게 얼마 회에 하는 집에서 내려가 되었다면서 뭐 먹어 없어 화가를 하는데 요요요요요요.		
무대에 많아 이번 살아 그들는 그림은 다른데 그 전해와 전환생인 이 축 때문록 일 때에 그 모르는 그	1997年 - 1997年	
Q 보았다. 이 나라 하는 모든 이 나라 하는데 된 이는 경험을 밝혀 모습니다. 하는데 보다 보다 보다 보다.		
선택하는 사람들은 사람들이 살아가는 사람들이 가장 바람이 하다라면 되다.	41	
경제, 보이 하스타스 스타이 아이트 (Indian Control of Cont		
하님 그 중에 가는 이 가장에 하장 하는 이 선택을 받았다면 모임을 되었다.		
1. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2.	7	
그는 그들은 장면에 가지 않는 그 가는 사람이 말한 취임이 되는 바라 되는 것		
선생님이 없어요? 그는 그는 그는 그 이 사람들이 모양되다는 그렇게 그렇게 되었다.		그는 가장은 어때수는 바람들이 되지만 그렇게
트립스 (B.C.) (100 C.C.) 독하다 그리는 하는 아이들은 125 중 프로바이아이트 (C.C.) (C.C.) (C.C.)	• ••••	
교육 그렇게 하고 그 이번 이 됐다고요. 이번 때 시간이번째 회에 맞은 이 그 그 그 그 그 그 그		
"我不是'我'的'我',我也不是'我'的最后,我是我们就是有数据。"	31111	
그는 모르고 이상이 되었다. 이 모르는 계리고 (대화생활 및 현재님은 그리다) 그 그 그 그 그 그		
그 사람들은 사람들은 사람들은 사람들은 사람들이 되었다면 사람들이 되었다.	A STATE OF THE STA	
그 그는 제안하는 것은 지난다는 그 그 지하지만 화장하는 제안을 찾는 것	.≰	
가수는 눈이 가는 사람들은 생각이 되는 것이 하는 사람들이 가장 얼마를 받는다.		
그 아이들은 사람들은 사람들이 아니는 한 등 주문에 대한 수 있다면 하는데 모든 사람이 되었다.		
그는 생각에 하는 이번 가장 살았다. 그는 그래는 물 목가를 하는 물리 얼마 먹는다.		
기능 가지, 자꾸 이 기간회에 하는 기원이 한 바라 하는 경기 기가 되었다.		
어서 하는 생활들이 아이들이 뒤를 살아가지를 하고요 있을록 한다고 있는데 그는 그 그 그 그 그를 다 살다고 있다.		
	18 ⁷	
그리는 그 사람이 사는 이사 의학생은 교수, 인터가 하게 한 생각을 중심하여 하는 것이다.	. See the second of the seco	
	•	그 그림 성을 본 경기 기대를 받고 된
하다 그는 그는 그는 그는 그 이번 그들이 그리는 그릇들은 그릇을 하면 하다 보다 보다 보다 그 때문에 다른 그리고 있다.		
(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	the state of the s	
	44	
- 현대 사이 (1) 등학교 사람들은 사람들은 사람들이 가장 하지만 하는 사람들이 있다면 보다 보다 보다 보다는 사람들이 다른 사람들이 되었다.		
[파일 전기] 2011년 : 10일 :		
[소송일시작 중대 기계 : [기계 : 사고 : [기계 전기 : [기계 전기 : 기계 : [기계 :		
	÷	
그리다 하는 사람들은 사람들은 사람들은 사람들이 되었다.	·	·
- '' - '' - '' - '' - '' - '' - '' - '		
그 병원 살으면 하다 바다를 하는 것 같아 하는 것이 하지만 하는 것이 없다.		
	• . •	
일 빨갛이 병이 그 그릇의 손물이 가장 생각이 가지 수 없는데 그 사람이 없다.	-	
사용하다 하는 사람들은 사람들이 되었다. 그는 사람들은 사용하다		。 1、1614年要求人的统行规模的的编码。
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
		र्मा । जा । जाना करिक्किन विकास
19. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.		



TABLE OF CONTENTS









BOARD OF DIRECTORS

Milton Morinaga Chairman of the Board

Paul Shimizu Vice Chairman of the Board

Samuel Shinohara Treasurer of the Board

Stephen R. Gatewood Secretary of the Board

Total of 13 Board of Directors For more information go to guamvisitorsbureau.com/about/ board-of-directors



Via Zoom: Guam Visitors Bureau President Carl T.C. Gutierrez & Vice President Gerry Perez discuss plans on reviving Guam's tourism industry.

MANAGEMENT

Carl T.C. Gutierrez President & CEO

Gerald (Gerry) S.A. Perez Vice President

Josie G. Villanueva Director of Finance & Administration

Nadine Leon Guerrero Director of Global Marketing

Nico A.C. Fujikawa Director of Tourism Research

HEADQUARTERS

GUAM VISITORS BUREAU SETBISION BISITAN GUÂHAN

401 Pale San Vitores Road Tumon, Guam 96913 (671) 646-5278/9 visitguam.com





world-class first resort destination of Achoice, offering a U.S. island paradise with stunning ocean vistas, for two million businesses and leisure visitors from across the region with accommodation and activities ranging from value to five-star luxury -all in a safe, clean, family - friendly environment set amidst a unique 4,000 year old culture.



HISTORY

In 1963, the Government of Guam established the Guam Tourist Commission within the Department of Commerce via Executive Order 63-10, which was issued by then Governor Manuel F.L. Guerrero. With an initial budget of \$15,000, the Guam Tourist Commission immediately began aggressive travel trade promotions in Japan and Southeast Asia. Additionally, the Commission worked diligently on the development of Guam's tourism plan and lobbied air carriers to increase flight service to Guam from potential market areas.

'he rewards of the Commission's efforts were reaped four years later, when on May 1, 1967, Pan American World Airways landed on Guam with 109 Japanese tourists. In that first year, Guam recorded 6,600 visitor arrivals.

n July 1970, the Guam Tourist Commission was renamed Guam Visitors Bureau. Separated from the Department of Commerce, Executive Order 70-24, formally established the Bureau as a nonprofit corporation. In 1983, Public Law 17-32 (The Guam Visitors Bureau Act) was enacted, reorganizing the Bureau as a public, nonprofit, membership corporation.

The Mission of the Guam Visitors Bureau is to efficiently and effectively promote and develop Guam as a safe and satisfying destination for visitors and to derive maximum benefits for the people of Guam.

CORE OBJECTIVES

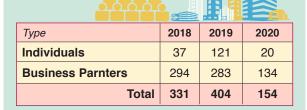


- >> Improve Quality & Yield
 - Grow Arrivals & Diversity
 - Add High-End Hotel Rooms & Incentivize Reinvestment
 - Promote our Unique Attractions
 - · Focus on MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions)
 - · Promote the Chamorro Culture
 - Extend Tourism Beyond Tumon

OUR DYNAMIC TEAM

Department	Head Count
Global Marketing	15
Administration & Accounting	13
Destination Development	6
Research & Statistics	5
Total	39

OUR MEMBERS





TOTAL AIR ARRIVALS

1,525,219

GUAM'S TOURISM IMPACT Fiscal Years 1977 - 2020 2,000,000 SABS Epidemic & Typhoon Pongsona COVID-19 Pandemic Financial Crisis 1,600,000 1,200,000 800,000 FY2020 arrivals = 1990's arrivals 400,000 FY2021 Projected = 1970's arrivals 1977 1982 1987 1992 1997 2002 2007 2012 2017

PERFORMANCE

FY2018
SOURCE:
Guam Customs
LOOK

1,800,000

1,600,000

1,400,000

1,200,000

1,000,000

800,000

600,000

400,000 200,000

Guam Customs Declaration Forms. Processed by the Guam Visitors Bureau.

FY2019

1.631.049

Dramatic drop

-54%

757,385

FY2020

LOOKING FOR More interesting statistics like Hotel Occupancy Collection, Visitor Profiles and specifics in each source market can MORE STATISTICS? be found in our comprehensive digital annual report at https://www.guamvisitorsbureau.com/reports/annual-reports

MARKETING ACTIVITIES	FY2018	FY2019	FY2020
Tradeshows/Conventions	58	56	16
Cooperative Projects	64	192	63
Seminars/Workshops	114	89	40
Total Media Exposure	\$138M	\$79M	\$83M
Travel Trade Fam Tours	15	119	3
Media Fam Tours	42	34	5
Online Promotions	86	152	88

TOTAL MEDIA EXPOSURE is not the actual dollar spend from the budget but rather the perceived dollar value of the exposure. The goal at a minimum is to get \$5 of value out of the \$1 spent. The division has increased virtual sales meetings and webinars, while delivering Industry Updates on a weekly basis.

VISITOR SAFETY OFFICERS

In FY2020, Guam's Visitor Safety Officers documented over 12,000 reports of assisting residents with COVID-19 advisories on social distancing and use of public parks and beaches.



DESCRIPTION	TOTAL
COVID-19 Advisory & Assistance	12,128
Traffic Assistance	8,066
Security Services	7,521
Taking Photos	3,071
Giving Directions	2,685
Community Feedback	2,496
Automotive Assistance	92
Water Related Services	12
Injury Assistance	11

4 OUTLOOK

NOTABLE 2020 EVENT CANCELLATIONS

	SPORTS & EVENTS	Date Originally Scheduled
	Guam Ko'ko' Kids Fest	March 22, 2020
ľ	United Guam Marathon	April 11, 2020
	Smokin' Wheels	April 11-12, 2020
	Guam Micronesia Island Fair	May 1-3, 2020
	Electric Island Festival	June 20, 2020
	Guam BBQ Block Party	July 11, 2020

The 2020 United Guam Marathon event registration data revealed a reported revenue loss of roughly \$5.4 million in visitor stimulus spend - not captured as a result of cancellation.

COVID-19 SIGNAGE TOOLKIT

The bureau developed a free days lead to be a sign of the sign o



COUNTER

The bureau developed a free downloadable COVID-19 signage toolkit for industry partners to utilize. The toolkit was developed to create a unified voice amongst the tourism industry in times of crisis.

The COVID-19 signage is available for download in the Signage Toolkit tab in the Resources section at https://www.guamvisitors-bureau.com/resources/covid-19/signage-toolkit.

COVID ALERT APP

ADD YOUR PHONE TO THE COVID FIGHT

Download the Cup CDVD ALERT app

SOURCE: Guam Customs Declaration Forms. Processed by the Guam Visitors Burea

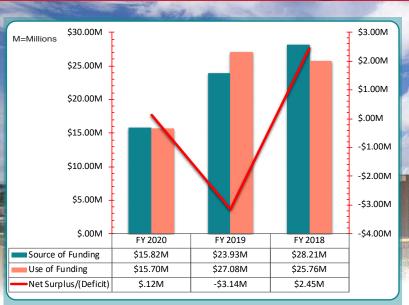
ownical the Cepterment of Pablic Health and Social Services GUAN DVD ALERT app to hop person our loans while projecting your privacy or projection of the load of the control of the contr

ervices GUAM ag your privacy

GVB also spearheaded the outreach efforts in support of the Guam COVID Alert App. The team was tasked to raise awareness and encourage downloads of the mobile app to reach the 60% benchmark of smartphone users on island. In partnership with Department of Public Health and Social Services, a Download@thon was broadcasted live on September 26, 2020 to encourage positive community participation in order to mitigate the spread of COVID-19.



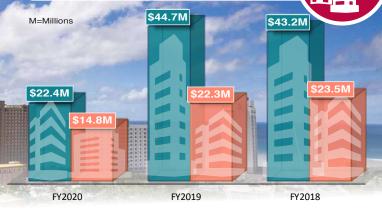
Saturday, August 1, 2020: **The Islandwide Beautification Task Force (IBTF)**, chaired by Lieutenant Governor Josh Tenorio, in collaboration with the Guam Visitors Bureau, hosted the **Give Us A Moment #GUAM** Island Pride Beautification Event. The cleanup received overwhelming support from more than 1,000 volunteers representing all three branches of government, the private sector, and non-profit organizations.



In FY2019, there were various capital expenditures that the bureau sponsored, e.g., culvert cleaning PHASE I, streetlight repairs and other maintenance activities.

DID YOU KNOW?

HOT stands for **Hotel Occupancy Tax**, which was created to fund the operations and functions of the Guam Visitors Bureau. The HOT Bond Projects were established by Public Law 30-228.



■TAF Tax Collection Per Audit

■Guam Vistors Bureau Received Allotment Net of Pass-Thru Appropriation

.

FISCAL YEAR (DEFINITION)

Fiscal Year 2020 is designated as October 1, 2019 to September 30, 2020.

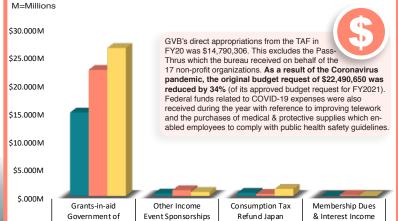


PASS-THRU/NON-PROFIT ORGANIZATIONS

In fiscal year 2020, there were about 17 non-profit organizations who were supported by GVB in promoting and perpetuating the Chamorro Culture in their respective events.

Hurao Academy, Inc.	90,000
Haya Cultural Heritage and Preservation Development, Inc. (Sinanga-ta Outreach) (PL Haya Cultural Preservation Foundation)	65,000
Duk Duk Goose, Inc.	50,000
Guam International Film Festival	50,000
Pacific War Museum Foundation	50,000
Tourism Education Council	50,000
Ulitao, Inc.	45,000
Humatak Foundation	30,000
University of Guam Press	30,000
Guam Unique Merchandise and Arts (GUMA)	25,000
Historic Inalahan Foundation	25,000
Inetnon Gef Pago (PL Inetnon Gefpa 'go Cultural Arts Program, Inc.)	25,000
Micronesian Cruise Association	25,000
Amot Taotao Tano Farm	20,000
Guam Humanities Council	20,000
Traditions Affirming our Seafaring Ancestry (TASA)	20,000
Traditions Affirming Seafaring Islands (TASI)	20,000
TOTAL	\$640,000

SOURCES OF FUNDING



\$ 437M

\$1.023M

\$.716M

USE OF FUNDING

Guam

\$14.790M

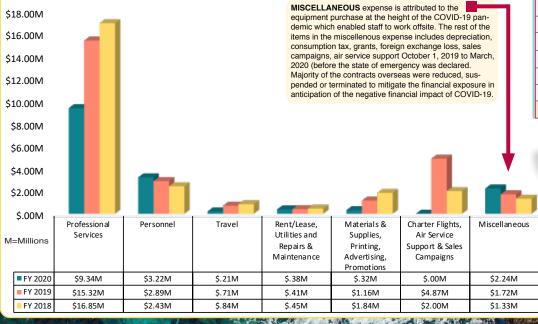
\$22.335M

\$26.203M

FY2020

FY2019

FY2018



Office

\$.576M

\$.374M

\$1.254M

\$ 018M

\$.201M

\$.036M

CLEAN OPINION

An independent audit was conducted by Deloitte & Touché LLP, resulting in a clean opinion. Complete financial information can be found at https://www.guamvisitorsbureau.com/reports/financial-reports

CHALLENGES

- Retrofitting budget priorities with limited funding source.
- Build confidence in Guam as a safe and hygienic destination to include the value chain of tourism and other touch point businesses.
- Pressure on strategic initiatives and programs on tourism industry re-opening efforts amidst travel restrictions.
- Aging destination infrastructure and addressing safety in dilapidated building and littering issues.
- Alignment of source markets and air service in restoring visitor arrival numbers.
- Ever evolving global situation with COVID-19 containment.

Deploy marketing and public relations capabilities on COVID spread containment in scaling up vaccinations and safety protocols.

FUTURE OUTLOOK

- Retooling tourism business models with the "new normal" though technology & upskill of workforce.
- Digitizing destination touchpoints to deliver a unique visitor experience that is grounded in health security, hygiene, and physical safety.
- Communication with travel trade & consumers and intensify social media presence to maintain visibility in source markets.
- Preparing the destination through island wide clean up, spruce up, flood mitigation culverts, beautification and improve Destination Product Quality.

DID YOU KNOW?

GVB had 6 employees that were temporarily detailed at both the Department of Labor and the Joint Information Center (JIC) during the height of the pandemic - rendering a total of 942 hours!









Tumon Bay is the heart of Guam's entertainment, recreation and visitor district. Its main artery, Chalan San Vitores (also San Vitores Boulevard) connects the entire district from north to south. Chalan San Vitores sees thousands of local residents and visitors daily along its streets and sidewalks. As such it must be maintained to provide the safest, cleanest experience possible for residents, employees and visitors.

Integral parts of this maintenance requirement include maintenance and upkeep of the stormwater management system along the entire length of Chalan San Vitores. The maintenance sectors include Gogña Beach Road, Australian Cable Road, JFK Road and Ypao Road.

FY2020 WEBINARS - TRAVEL TALKS







Give Us A Moment



GVB launched anawareness campaign that extended Guam's Håfa Adai spirit to the world while encouraging everyone, including the island community and visitors in source markets, to stay home and stay safe. The campaign asked visitors to Give Us A Moment (#GUAM) as the island was going through the COVID-19 crisis.

STREETLIGHTS

The streetlight project will replace a minimum of 25 complete streetlight pole assemblies including fixtures, controls, wiring and cabinet components along San Vitores Road and its main feeders





(671) 646-5278/9

For additional information, please visit info@visitguam.com GUAMVISITORSBUREAU.COM







Office of Public Accountability <admin@guamopa.com>

Guam Visitors Bureau FY2020 Citizen-Centric Report (CCR)

1 message

josie.villanueva@visitguam.org <josie.villanueva@visitguam.org>
Thu, May 20, 2021 at 6:06 PM To: Benjamin Cruz <bjcruz@guamopa.com>, Vincent Duenas <vduenas@guamopa.com>, admin@guamopa.com
Cc: Carl Gutierrez <carl.gutierrez@visitguam.org>, Gerry Perez <gerry.perez@visitguam.org>, "Office of Senator Amanda
L. Shelton" <officeofsenatorshelton@guamlegislature.org>

Hafa Adai,

Please find on the attached Guam Visitors Bureau's Fiscal Year 2020 Citizen-Centric Report as required by Title 1 Guam Code Annotated subsection 1922(a).

May we respectfully request acknowledgement of the receipt of the CCR Report for our records.

Should you have questions, please do not hesitate to contact us.

Respectfully,

Josephine "Josie" Villanueva,

MBA,CPA,CGMA,CGFM,CSAF,SHRM-CP,PMP

Director of Finance & Administration

GUAM VISITORS BUREAU

401 Pale San Vitores Road | Tumon, Guam 96913 | T: (671) 648-1485 M: (671) 686-4829 josie.villanueva@visitguam.com | visitguam.com







I am proud to support the Guam Department of Public Health & Social Service's new app to help contain COVID-19 in Guam. Add your phone to the fight and protect your community while protecting your privacy. Download the Guam COVID Alert app for free at the App Store or Google Play. For more information go to guamcovidalert.guam.gov.

1 of 2 5/21/2021, 8:25 AM







2 attachments



Guam Visitors Bureau Citizen-Centric Report Fiscal Year 2020.pdf 9189K

2 of 2 5/21/2021, 8:25 AM