

【観光分野】 情報信託機能の社会実装に向けた調査研究結果のご紹介(抜粋)

2018年4月
大日本印刷株式会社 ABセンター コミュニケーション開発本部
VRMビジネス企画開発部

調査の概要

情報信託機能が旅行者の同意のもと、自身での情報登録・**データホルダー(書籍購買履歴)からのデータ連携**に基づき**パーソナルデータを集約**。旅行計画を支援する情報レコメンド、観光タクシーサービスなどを実施する**サービス事業者**に**第三者提供**。サービス事業者は各利用目的においてデータ活用し、サービスを旅行者に提供した。

1

情報信託機能アプリでデータ集約しサービス事業者にデータ提供

2

自分に合ったレコメンドやオファーを受けながら旅行プランニング

3

オファーサービスの利用やレコメンド情報を参考に京都観光

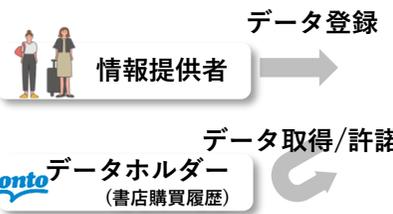
JTB 情報信託機能



京都まちぐるみ
コンシェルジュ



100名程度のモニター



データ提供・許諾

PDS/情報信託アプリの内容

- PDS/情報信託機能の主要機能を実装
 - 情報集約・管理・提供
- サービス利用IF(今回実証では当アプリに実装)
 - スポット・旅程レコメンド情報の受信・閲覧
 - タクシーオファー受信・申込機能

Leaf

サービス①

パーソナルスポット
レコメンド



地元密着×情報収集力にもとづく
高感度な旅行アイデア提案

yasaka

サービス②

パーソナル旅程提案



経験に裏打ちされた
ルートプランニングノウハウ

yasaka

サービス③

観光タクシーのパーソナルオファー



贅沢・便利なタクシー移動
きめ細やかでディープなガイド

yasaka

サービス③

ニーズ・特性などを踏まえた観光ガイドタクシー



不便なスポットにも便利なタクシー移動
きめ細やかなガイド

旅マエ：2017年12月～2018年1月

旅ナカ：2018年2月

全ての調査結果のうち、以下の観点にフォーカス・抜粋しご紹介

1. 観光分野におけるプライバシー意識
(データ利活用に関する心理的障壁や許容度)
2. PDS/情報信託機能の主要機能に関する意向
3. 信頼できる情報信託機能事業者のイメージ
4. (参考)情報信託機能の役割・サービスへの期待

1. 観光分野におけるプライバシー意識 (データ利活用に関する心理的障壁や許容度)

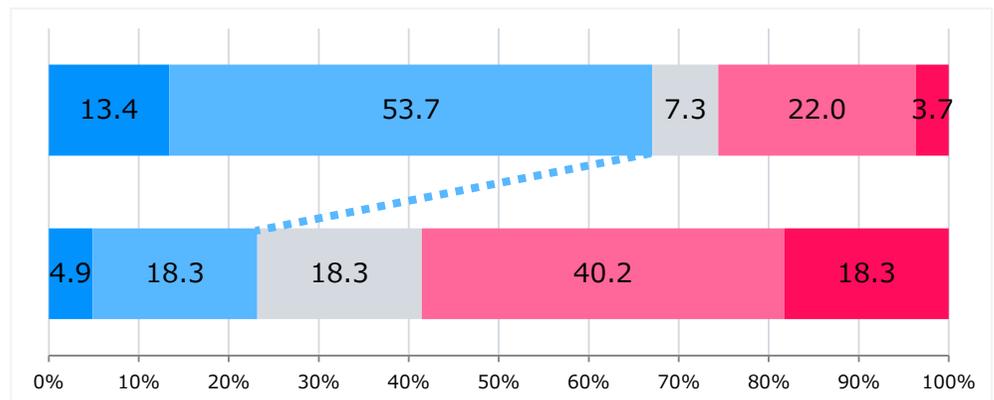
日常vs旅行(非日常)におけるパーソナルデータ活用の許容度の違いに関するアンケート

「日常シーン」に対して「旅行シーン」におけるパーソナルデータ活用の許容度が高い結果となった。観光分野は、情報信託機能の社会実装に関して、比較的個人の抵抗感が少ない分野であり、実用性にフォーカスして展開しやすいと考えられる。

★行動情報を、過去の行動や現在の状況にマッチしたレコメンデーションを受けるために提供することの許容度

旅行先での行動情報提供
(宿泊、観光ルート等)

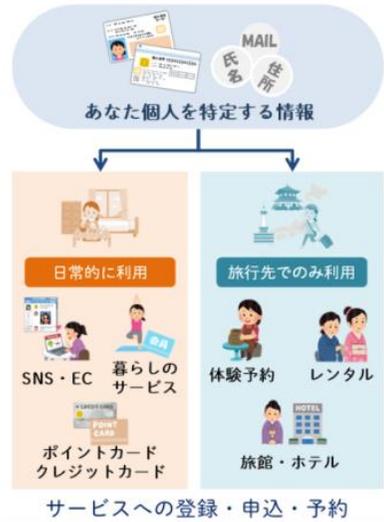
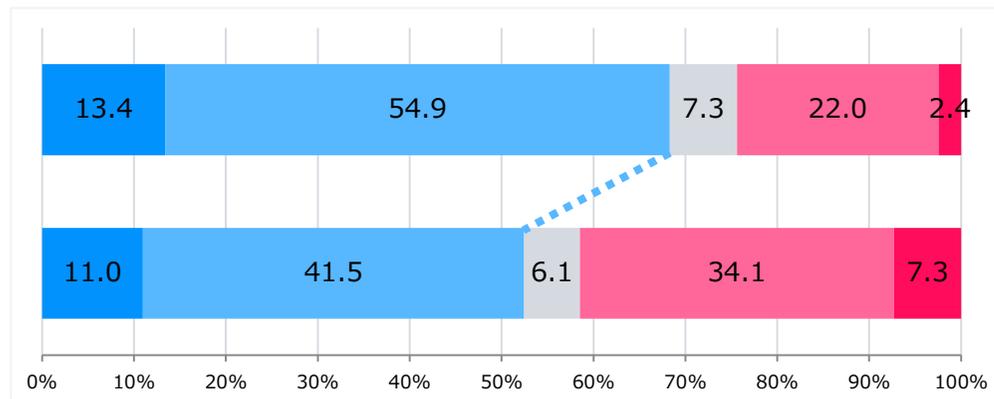
日常生活での行動情報提供
(居住地)



★個人を特定できる個人情報を、サービス申込や会員登録のために提供することの許容度

旅行先でのみ利用する観光サービスへの個人情報提供

日常的に利用する暮らしのサービスへの個人情報提供



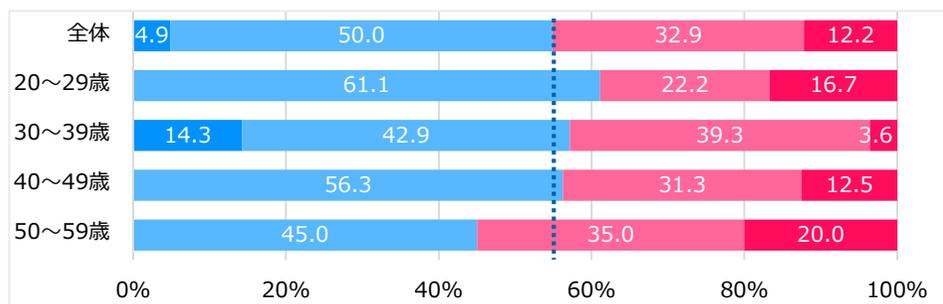
- 許容できる
- どちらかと言えば許容できる
- 分からない
- どちらかと言えば許容できない
- 許容できない

2. PDS/情報信託機能の主要機能に関する意向

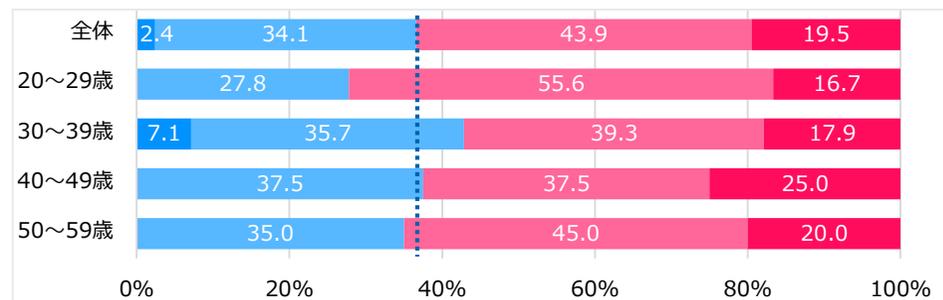
PDS/情報信託機能の利用意向に関するアンケート

情報漏えい/セキュリティ上の不安が非常に強いため、安全化措置が必須である。また、いま現在が自分自身で判断できていないという認識が強いためか、自分の意志でコントロールすること(PDS機能)への期待が勝る。情報信託を行う上での利用手続・判断基準などのわかりやすさ/明確さが必要。

PDS機能(データの自己コントロール)の利用意向



情報信託機能(信託によるデータ活用/提供)の利用意向



■ 利用したい ■ どちらかといえば利用したい ■ どちらかといえば利用したくない ■ 利用したくない

ポジティブ意見

- 自分の情報の管理/取捨選択を**自身の意志**でできる。
- いちいち**同じ情報を打ち込む必要がなく**自己で管理できる。
- 同じ情報を何度も入力するのが手間。**
- 自分で選んだサービスのみ**に利用するなら便利そう。

- 自分だけでは**知り得ないサービスに出逢える可能性**がある。
- セキュリティだけが心配**ですが、**便利になるなら使いたい。**
- 個人が保管する情報には限りがある。**しっかりと管理されているのであれば預けてみたい。

ネガティブ意見

- セキュリティが不安。**一元化した情報が漏れるのが恐ろしい。
- 情報を利用しないという設定にしても、**企業の裁量で情報提供の枠を都合よく変えられてしまう**ことが多いように感じる。
- 集約は良いがどこでどのように利用されるかわからないと不安**(提供先が明文化されるなら抵抗はない)

- 情報管理してくれるのはいいが、**提供判断は自分でしたい。**
- 情報銀行も他人。**知らないところで管理されることに、どこまで**信頼性**があるか分からない
- (逆に)利用の**手続きが面倒そう。**
- 提供時、**どのように妥当性を判断するのかが不安**である。
- 「自分から提供した」感じではなく**事後報告的なのが嫌。**
- 便利だがデータを預けることで**自分で何も判断できなくなりそう。**

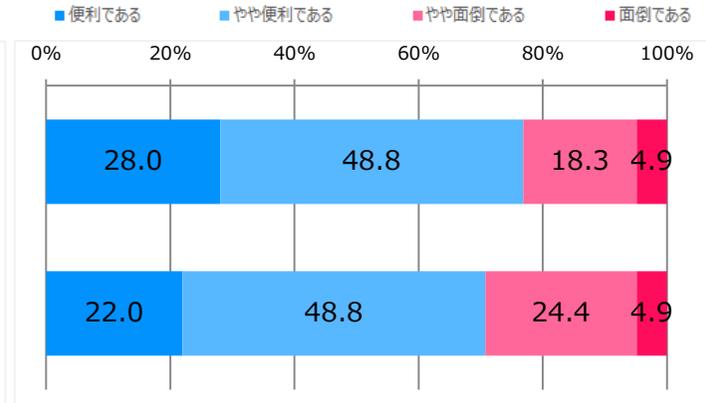
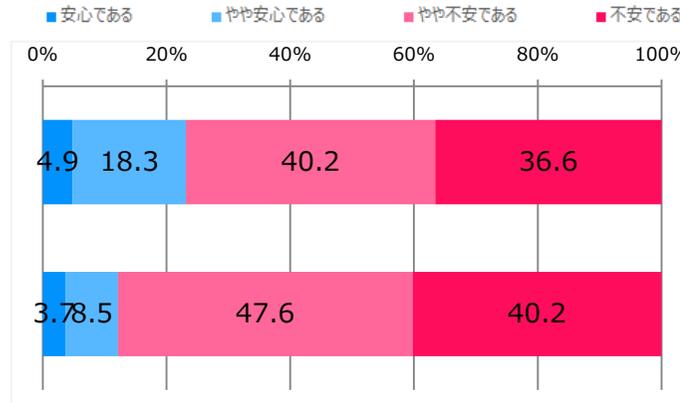
データの自己コントロール機能についての受容性に関するアンケート

集約/一括管理、提供への不安が強いなかで、コントローラビリティ機能(提供条件の事後変更)を面倒と答える回答が想定より少なく、プライバシー面の重要性・利便性を非常に強く感じている結果となった。情報信託機能の普及において、コントローラビリティ機能の充実とその訴求が重要である。

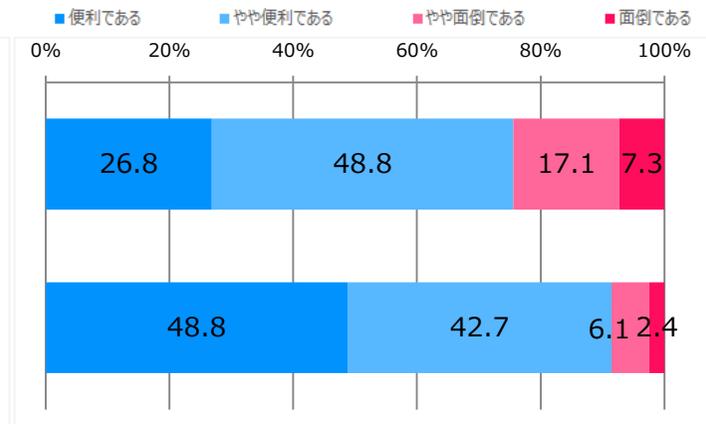
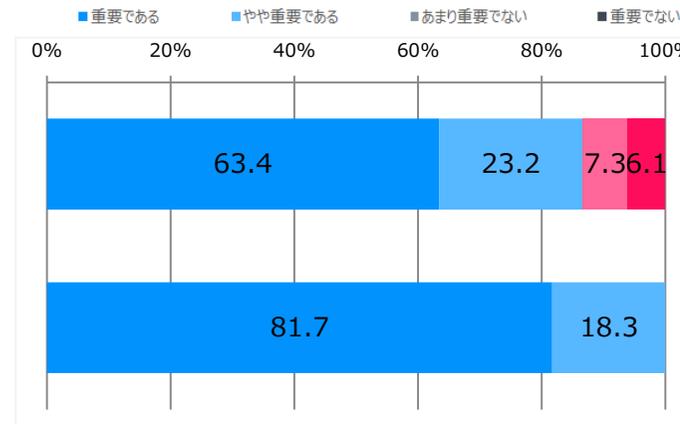
プライバシーの観点の受容性

利便性の観点の受容性

データ集約/一括管理機能



データ提供機能



トレーサビリティ機能
企業のデータ保有/利用状況閲覧機能

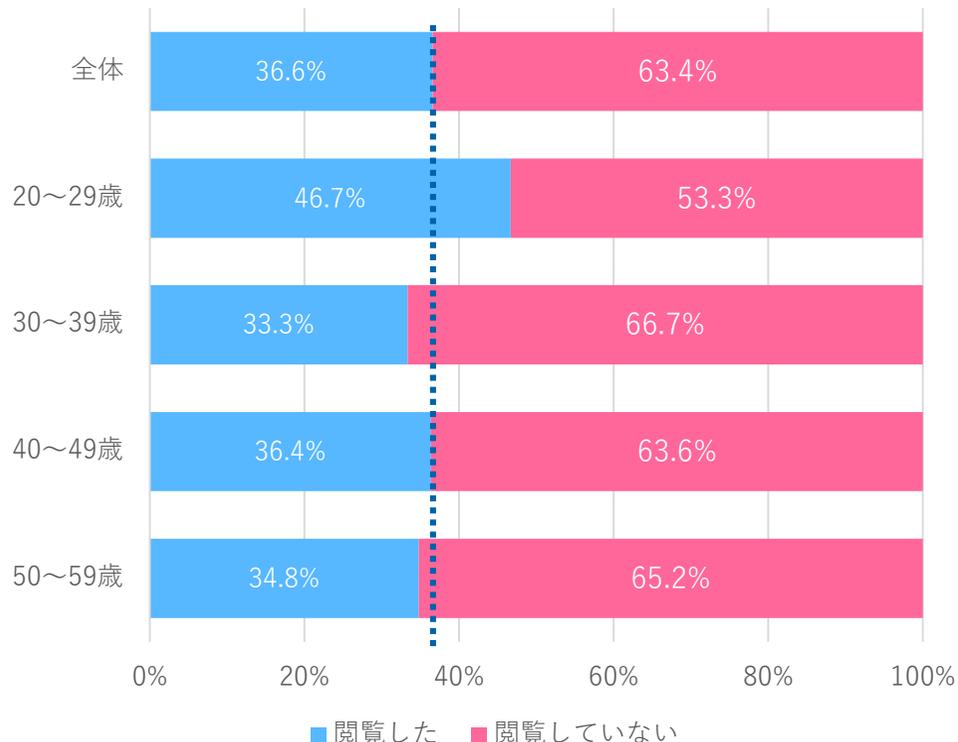
コントローラビリティ機能
データ提供停止等の事後変更ができる機能

実証アプリのデータコントロール機能のUI・操作性に関連するアンケート

トレーサビリティ機能(データ提供履歴閲覧画面)については、通常の画面・機能設計において、サービスの主役ではなくユーティリティと位置付けられるため、アクセスしやすい階層に設計しにくい。
トレーサビリティ・コントローラビリティ機能へのアクセス性向上の工夫が必要。

データ提供履歴(トレーサビリティ)を見た割合

「閲覧していない」理由

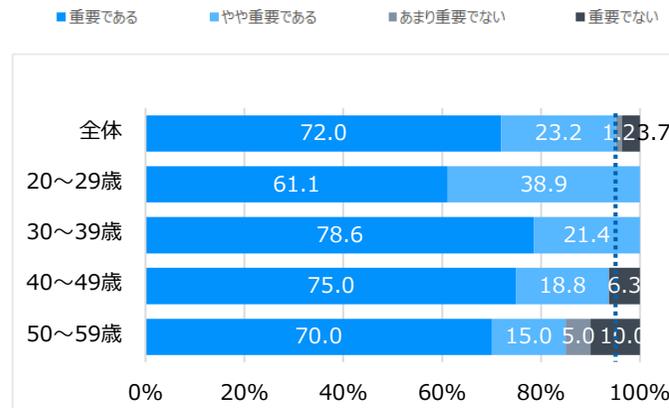


- ・面倒だったため
- ・承諾してから時間が経っていないため
- ・場所がわかりにくかったため
- ・信用しているため

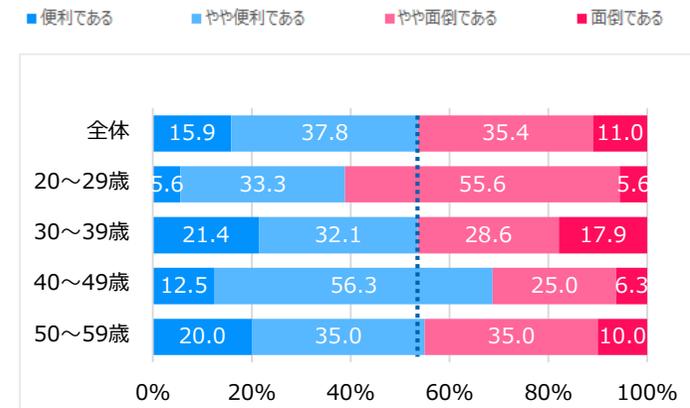
同意の取得方法に関するアンケート

包括同意に関するプライバシーへの不安感が非常に強い、利便性に関する期待は高い。
(考察については次ページに記載)

プライバシーの観点の受容性

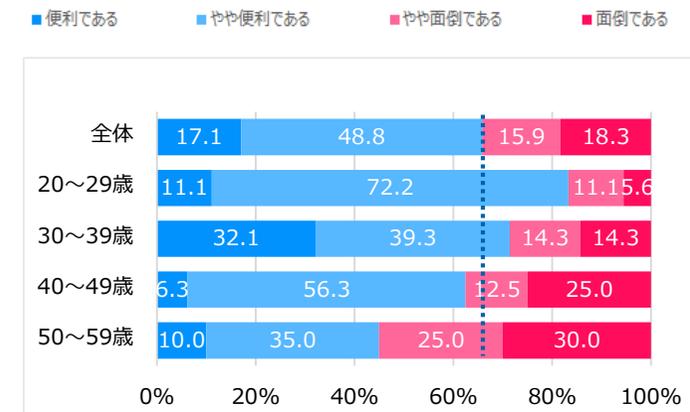
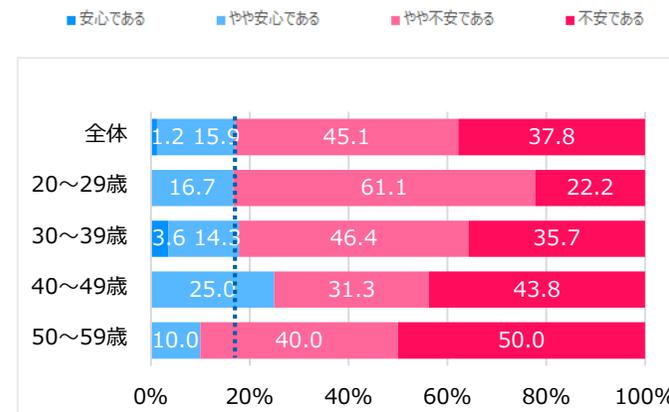


利便性の観点の受容性



第三者提供の個別同意

第三者提供の包括同意機能 事前指定した条件に基づいて情報信託 機能が妥当性を判断の上、個人に代 わってデータを提供する機能



実証アプリの同意取得画面の操作ログ(データ提供許諾・同意画面)

データ提供の同意取得時に、**包括的な条件表示による同意画面と、詳細な条件表示による同意画面(任意で提供項目を除外設定可能)**を提供した。**詳細条件を確認した上で、結局、全項目の提供に同意した利用者が多く「詳細に選択できる」という状態が安心感につながり、一括許諾につながったとも考えられる。**同意条件の階層表示は、**納得・安心できる同意の取得に一定の効果があると思われる。**

サービス事業者へのデータ提供に関する許諾の操作状況

データ提供許諾時に一部項目の提供は拒否可能としていたものの、実際に提供を拒否した生活者はわずかであった。データ項目ごとの許諾設定できることは認識していたものの、最終的には全て許可したモニターが多い。

包括的な条件表示

より詳細なレベルでの条件表示

データ提供許諾画面(概要)

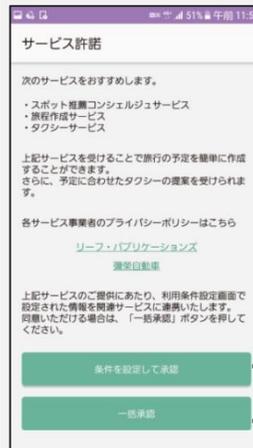
許諾詳細画面に遷移: 61.2%

提供データ詳細画面を確認せずに概要表示で一括許諾: 38.7%

一部項目を提供拒否: 7.5% (12.2%)

全項目を許可: 53.7% (87.7%)

データ提供許諾画面



許諾詳細画面



一部項目を提供拒否

全項目を許諾

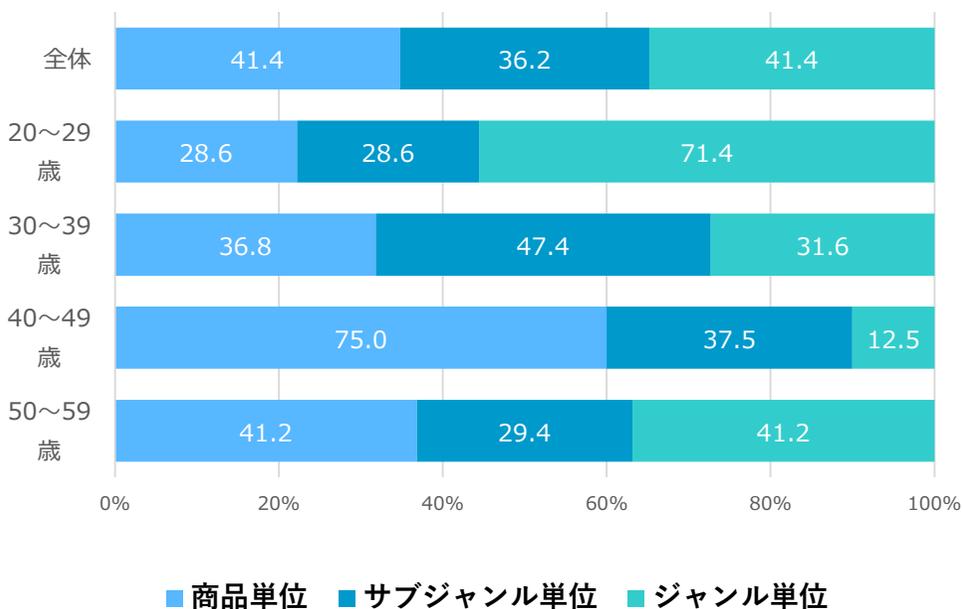
提供データ詳細画面を確認せずに許諾

※【詳細な条件表示画面】当実証においては、提供サービスがスポット提案、旅程提案、観光タクシーオファーと3つと限られていたため、全3サービスと提供情報カテゴリをすべて表示した。

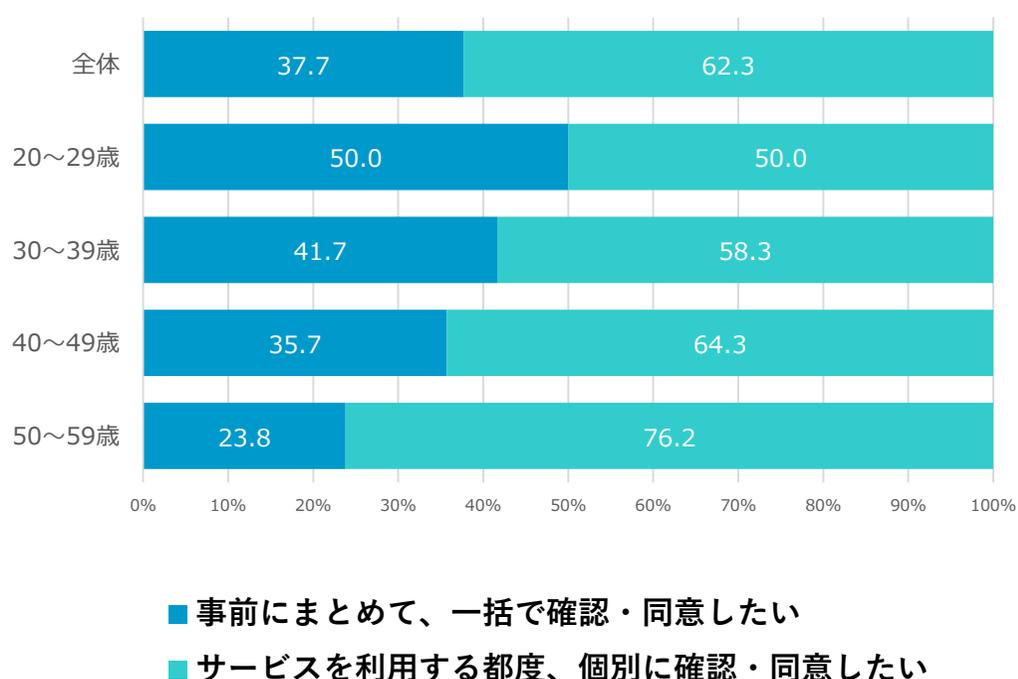
実証アプリのUI・操作性に関連するアンケート

個人の能力/特性の如何を問わないわかりやすい表示・操作性・アクセス性の担保があらゆる事業者に求められる。一方、利用者の特性、事業内容によって、同意確認時の情報項目粒度や確認タイミングの妥当性にはばらつきがあり統一的な規定をするのは難しい。各事業者の努力によって「企画・設計時」でのサービス・利用者特性等を鑑みた配慮や評価を行い、改善を前提に設計することが重要。

提供情報の項目・範囲選択について妥当だと思う
「単位」(書籍購買履歴)



データ提供同意を行うにあたり妥当だと思う
同意タイミング

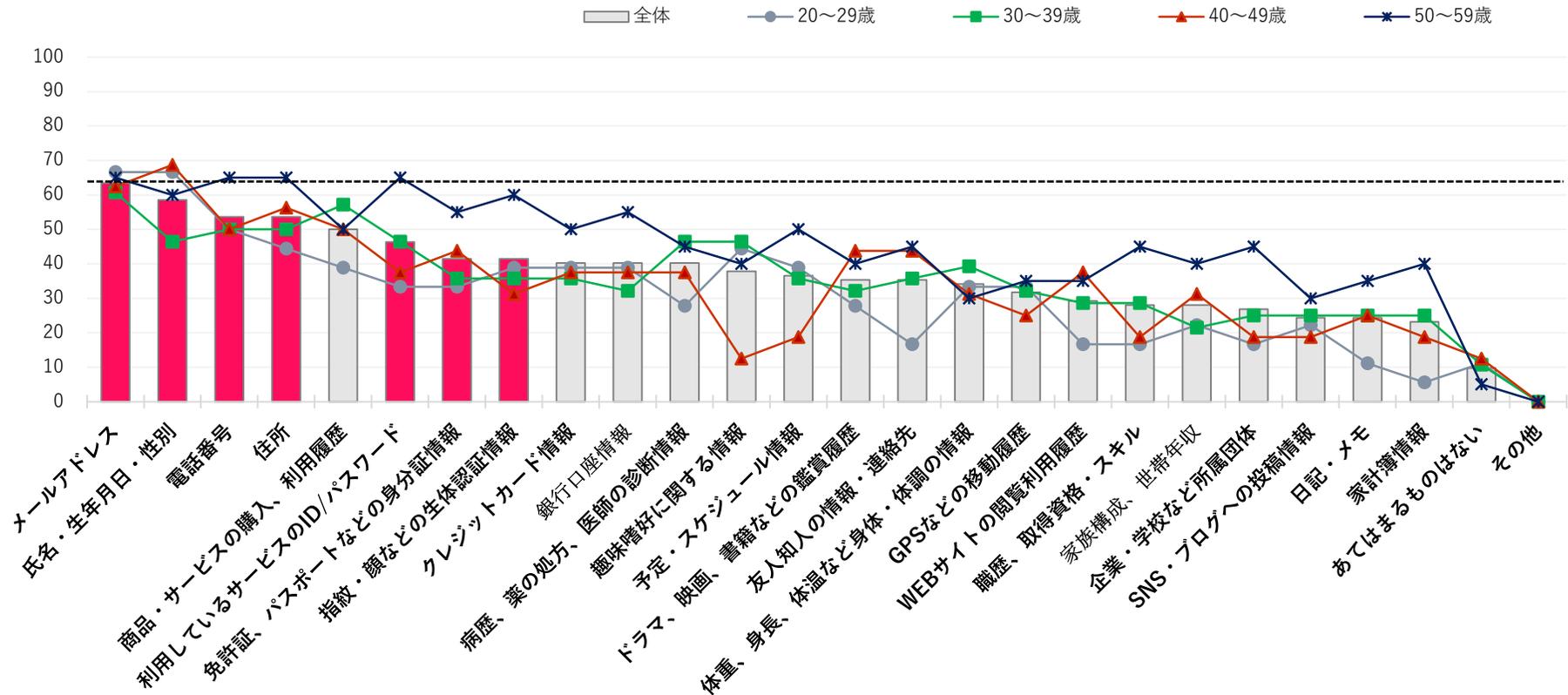


また、今回の実証において、事業者の声として、きちんと個人が理解/納得して同意していない情報を利用することへの不安が強かった。第三者提供の判断基準の表示で使用する用語等はわかりやすく端的な表現を心掛けつつも、各者間での認識齟齬を減らすための共通語彙化・用語定義などを行い告知することや、認定基準の検討とは別途で、表示ガイドライン策定を行うなどが必要かと思われる。

集約・一括管理したい情報項目に関するアンケート

年代によってばらつきは見られたが、一括管理できると便利だと思うデータについては、**身元や認証に関する情報**の順位が高かった。ライフログ系の情報よりも、登録の手間省略の利便性から、**普段よく登録・入力を求められる情報**を一元管理したいという意識があらわれたと思われる。

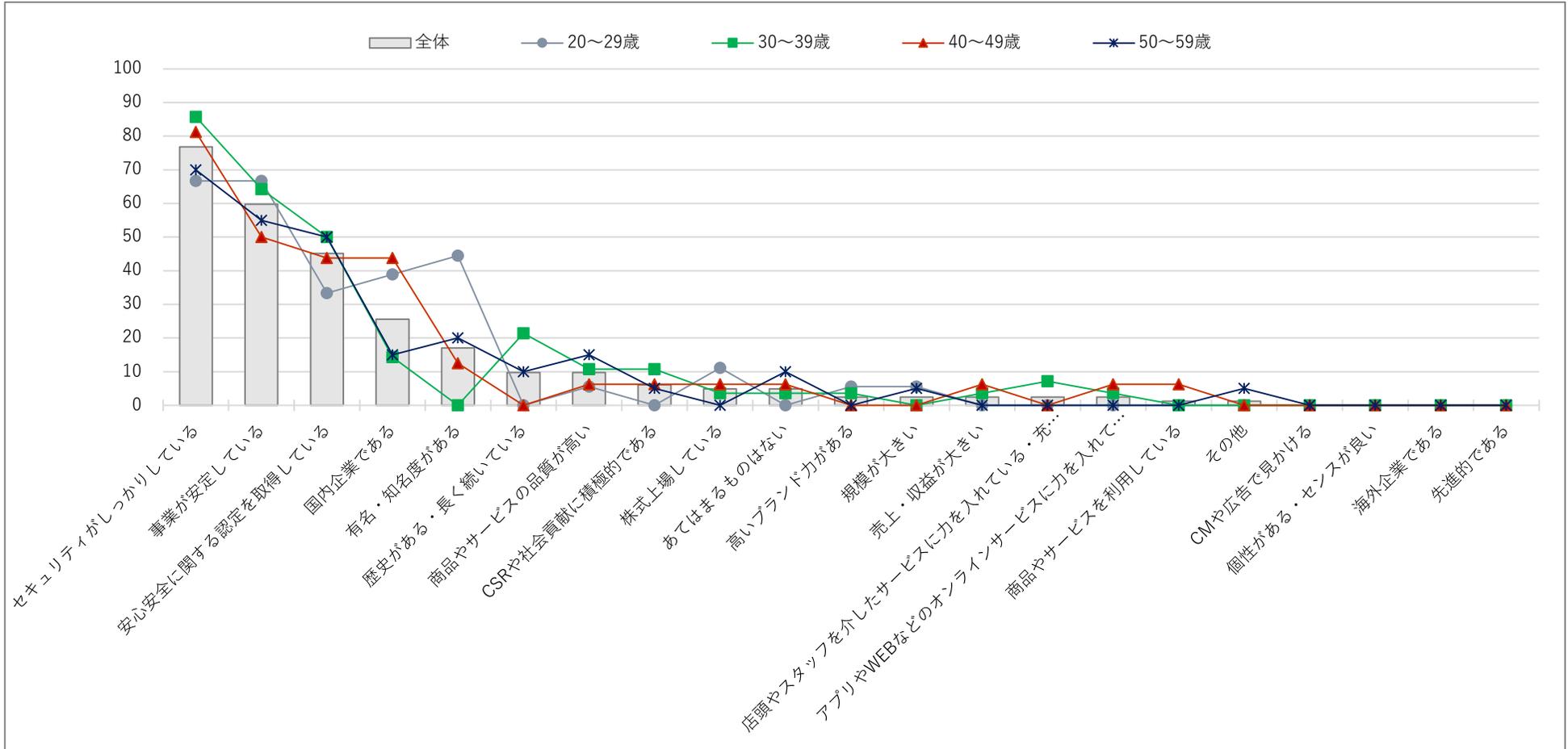
集約・一括管理したい情報項目



3. 信頼できる情報銀行事業者のイメージ

情報信託する企業に重視するポイント(企業イメージ・キーワード)のアンケート

「セキュリティがしっかりしている」「事業が安定している」「安心安全に関する認定を取得している」「国内企業である」のことへの重要性が高い。「国内企業である」「有名・知名度がある」は年代のばらつきが大かったが20代が他年代と比較し重要度が高かった。



4. (参考)情報信託機能の役割・サービスへの期待

実証サービスに関するアンケート調査

単なるデータ仲介だけではなく、予約管理などのサービスPFとしての役割も求められる。また、情報信託機能を通じた具体的な便益・体験(旅行計画の手間省略など)を実際に提供したことで、個人の方からより様々なサービスとデータ連携(集約/提供)したいという積極的な意見も得られた。

なかなかこのようなアプリはないので、便利。普段は観光雑誌などを買って読みながら巡っているため、その手間が省ける。

観光の計画を立ててもらえるのがこんなに楽とは思いませんでした。また違ったテーマで京都観光してみたい。

自分が京都旅行を計画したら思い付かなかったコースを楽しくまわることができた。すすめられたディナーが予約がとれなかったので、事前ネット予約が必要等の情報があれば良かった。

手間省略・新しい発見

(情報信託機能の)アプリが、他社の旅行プラン作成サービス等と連携させて細かいタイムスケジュールが組めるといいと思う。

飲食店や旅行情報の口コミサイトにすぐジャンプできたのが便利だったが、どうせならそれらのクチコミサイトサービスのIDとも連携できたらもっと便利だと思う。

他サービスともデータ連携(集約・提供)したい

(情報信託機能の)アプリから直接、お店や宿泊施設の予約ができれば便利だと思う。

サービス・機能を付けてほしい