

平成20年度地域ICT利活用モデル構築事業 成果報告書

実施団体名 神戸市

代表団体名 ー

事業名称 携帯端末を活用した観光客等支援モデル事業

1. 事業実施概要

観光情報の提供について、観光客の利便性向上を図るため、案内板や観光ガイドマップに記載した2次元コードを携帯電話のカメラ機能を利用して読み取ることで、観光施設等の詳細情報や地図情報の表示、目的地までのルート案内を行うシステムの運用を継続する。平成20年度は、対象施設の追加や中国語など多言語対応を行うとともに、システムを活用した観光ラリーを実施した。

配送支援では、平成19年度はインターネットの通信販売について、配達時、とくに不在時において配達日時の指定などきめ細かい指示や、伝票への個人情報の記載が不要になる高度な配送モデルの実証実験を行なった。平成20年度はこれを応用し、観光客が購入した土産物等を宿泊先に送る「てぶら観光」モデルの実証実験を行った。

2. 目標の進捗状況

指標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出展等
【観光】 観光入込客数	2,940 万人	2,841 万人	△	神戸市国際文化観光局調べ
情報利用回数	1 万件/月	5,916 件/月	△	システム稼働実績
【配送】 利用者満足度	調査回答者の 42% が支持	調査回答者の 61% が支持	○	モニターアンケート
利用者(モニター数)	100 人	70 人	△	参加実績
利用件数	200 件	107 件	△	参加実績

3. 達成状況が△又は×の場合はその理由

観光入込者数については、平成20年度数値の発表が平成21年度初頭となるため。

情報利用回数については、本年度事業の規模縮小により情報提供施設の増加を抑えたため、現状の数値が伸び悩んでいるが、観光ラリーを実施した平成21年2月はアクセス数が10,297件となり、目標値を達成している。

配送については、各ホテルの既存のビジネスモデルの制約がある中で交渉を重ねた結果、実証実験

に参加した宿泊先のホテルが 1 社となり、当初の想定より広く利用者の選択肢が狭まり、目標に達しなかった。

<委託業務説明書>

1 平成20年度事業実施において明らかとなった課題

平成20年度に実施した観光ラリーでは、システムの情報利用回数の増加に寄与し、システムの周知が図れた。また、参加者アンケートにおいても、97%がおもしろいとこたえており、イベントとして好評であった。ただし、携帯電話を利用した観光案内の取り組みについて「機能次第では便利」と答えた人が42%に上り、観光客が求めるコンテンツを積極的に発信していく必要がある。

てぶら観光の実証実験では、モニターアンケートで「観光途中で荷物が邪魔になるという理由で土産物購入をあきらめたことがある」と回答した63名全てが「今回のようなてぶら観光サービスがあれば、観光途中でのお土産などを購入する機会が増える」と回答しており、観光客の利便性を向上するサービスの有用性について確認できた。配送料金について、一定の配送料金を負担しても構わないという回答が61%となっているが、自宅や会社や空港を配送先にしてほしい、対応する店舗や観光地を増やしてほしいといった意見もあり、ビジネスモデルとしてはさらに検証を重ねる必要がある。

2 自律的・継続的運営の見込み

観光情報提供サービスでは、施設情報については既存のウェブサーバを活用した。協議会に参加している各団体の携帯電話用ウェブサイトへリンクを張る形でシステムが構成されており、今後システムの改善を進め、観光関連団体等が有用性を実感できれば、当該団体等により継続的に運営される見込みである。

配送では、実証実験参加事業者の満足度が得られる結果となっており、今後、てぶら観光など付加価値の高いサービスについて実証実験を重ね、システム運用費の回収の見込みが立てば、1つの配送ビジネスモデルとして確立できる。

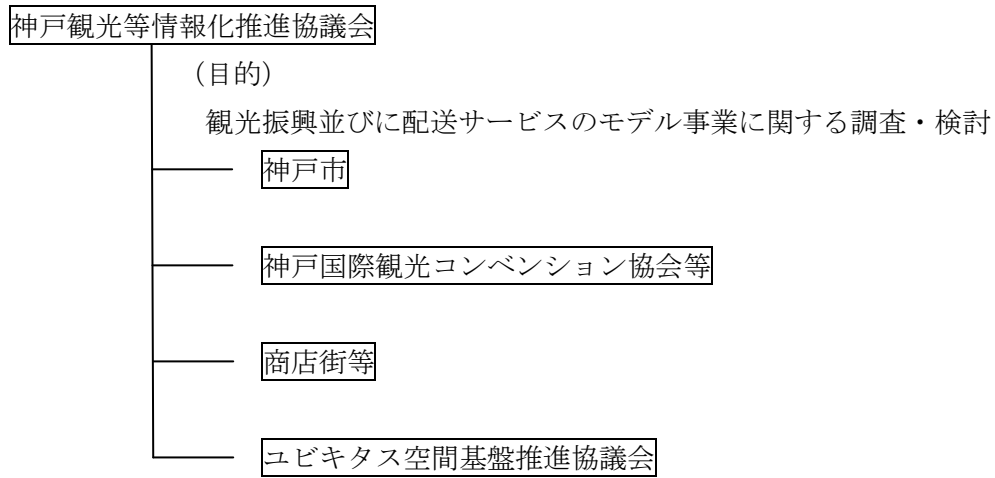
3 今後の展開方針

観光情報提供サービスについて、現在の運用を継続しつつ、提供する施設情報の充実を図るとともに、今年度実施予定の観光ラリーのように、施設毎に付与された位置情報を活用し、回遊性を高める取り組みを継続する。

配送支援サービスについては、今回の実証実験を土台として、精密配送の実証実験を行う。これにより、一般の利用者にもuコードを用いた配送サービスを実感できる場を提供するとともに、市民にとって利便性の高いサービスを模索する。

<実施体制説明書>

1 実施体制



2 各主体の役割

No	名 称	役 割
1	神戸市	実施主体、全体調整、進捗管理
2	神戸国際観光コンベンション協会 等	観光に関する情報発信(観光施設等) (コンテンツ制作、ホームページ運用)
3	商店街 等	観光に関する情報発信 (コンテンツ制作、ホームページ運用)
4	ユビキタス空間基盤推進協議会	ユビキタス空間基盤関係の技術提供

事業実施進行表

実施内容	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	H21 1 月	2 月	3 月
協議会等開催		△						△	△
システム構成の 検討・決定	→								
システム設計						→			
システム開発							→		
システム稼働	→								
評価								→	
報告書作成								→	

その他

本事業により構築したウェブサイト又は本事業を掲載したウェブサイト

[1] <http://www.city.kobe.lg.jp/cityoffice/17/m/asobu/e-navi/>

〔観光情報提供システム「KOBE・ケイナビ」〕

[2] http://www.city.kobe.lg.jp/information/project/innovation/ict/index_01.html 〔神戸市 HP〕

平成20年度地域ICT利活用モデル構築事業 システム設計書

実施団体名：神戸市

代表団体名：－

事業名称：携帯端末を活用した観光客等支援モデル事業

1 概要

<観光情報提供システム>

案内板や観光ガイドマップに記載した2次元コードを携帯電話のカメラ機能を利用して読み取ることで、観光施設等の詳細情報や地図情報の表示、目的地までのルート案内を行うことができ、システムを活用して観光ラリーなども実施できる。

<配送支援システム>

特定の場所に係る情報を活用できる基盤として機能する他、特定ホテルの宿泊客が購入しホテルへ配送を要求した購入物に対し、配送先の指定や伝票への住所・氏名など個人情報の記載を不要にする配送支援、およびホテルでの受け取り、指定場所へのきめ細かい配送など、旅行者のてぶら観光を支援する。

2 運用結果

<観光情報提供システム>

月平均5,916件のアクセスがあった。観光ラリーでは17日間で117名の参加者があり、システムのアクセス数も実施期間の2月は10,297件と大幅に増加した。

<配送支援システム>

2週間の実証実験期間中に70名、107件の利用があり、利用者、店舗、配送業者、ホテルなどからのアンケート及びヒアリング結果では、おおむね良い評価を得ており、悪かった点や改善が必要な点に関しても建設的な意見を多くいただき、実証実験を通じててぶら観光の可能性を検証できた。

3 課題・改修の必要性

<観光情報提供システム>

観光ラリーなど、システムを活用したイベントについては、観光客が求めるコンテンツを積極的に発信していく必要がある。

<配送支援システム>

市民がより利便性を感じられるような内容の実証実験を行うためのシステム改修が必要である。

4 その他