

第 1 章 観光客等に対する情報提供の現状と課題

第 1 節 調査検討に至る背景

(1) 観光情報の入手の現状と取り組みの背景

図 1-1 及び図 1-2 に示すように公開通信試験における観光客等へのアンケート結果から、観光をしようと思いついたときに訪れる先の観光地等について調べる内容としては、マップ、見どころ、由来・歴史や作品紹介の順に多く、実際に訪れた観光地等においては、由来・歴史や作品紹介、マップ、見どころの順となっている。また、同様に図 1-3 及び図 1-4 に示すように観光情報の主な入手方法としては、訪れる前の自宅等ではホームページのほか、旅行雑誌、旅行会社のパンフレットが大半であり、訪れた観光地においては、道の駅や観光センター等に置いてあるパンフレット、道路に設置されている看板などとなっている。

つまり、パンフレットや看板が中心の観光情報の提供では、目的地までの経路や観光地での見どころ等の概要を理解する上では簡便であるが、観光施設内で現に観光している最中に、名所・旧跡や展示物等の詳細な観光情報をタイムリーに得るには、観光施設のパンフレットに加えて、観光客の利便の向上を図るための取組を行うことが重要と考える。

一方、ICT(情報通信技術)に関しては、現在使用されている無線 LAN にはいくつかの規格が用意されており、最近では高速化技術の実現により、光ファイバーと遜色のない伝送速度が得られるものが製品化されている。また、北陸管内では平成 18 年 10 月から地上デジタル放送が開始し、固定受信のほかに、移動体受信向けにワンセグ放送サービスも提供されており、ワンセグチューナー内蔵の携帯端末の登場と相まって、ますますその利便性が向上し、ユビキタスネットワーク社会が標榜する、いつでもどこでも誰とでも情報の受発信ができる社会が到来してきている。

このような状況に鑑み、観光施設内において、必要なときに、いつでも、どこにいてもきめ細かに観光情報の入手が可能な環境の実現を目指して、ICT を利活用した観光情報支援システムの調査検討を行うこととした。

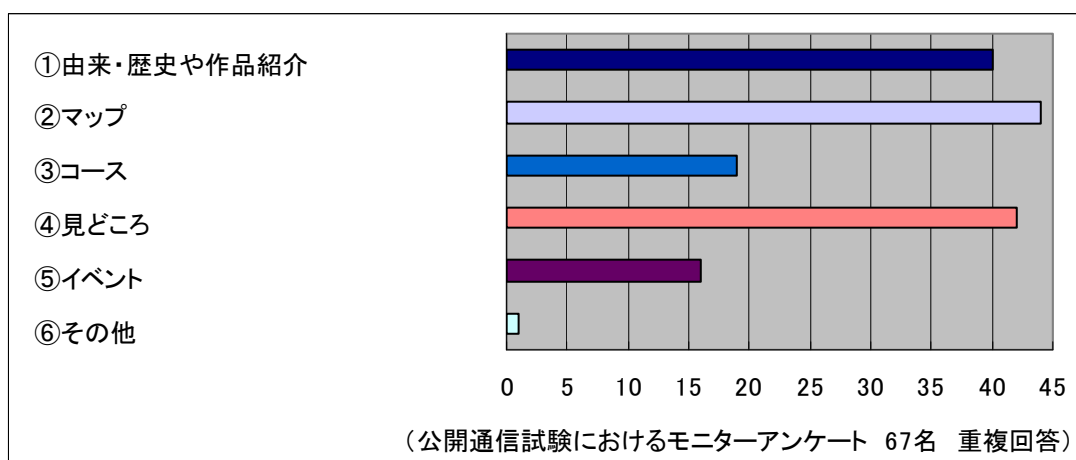


図 1-1 観光客等へのアンケート調査結果(訪れる前に調べている観光情報の内容)

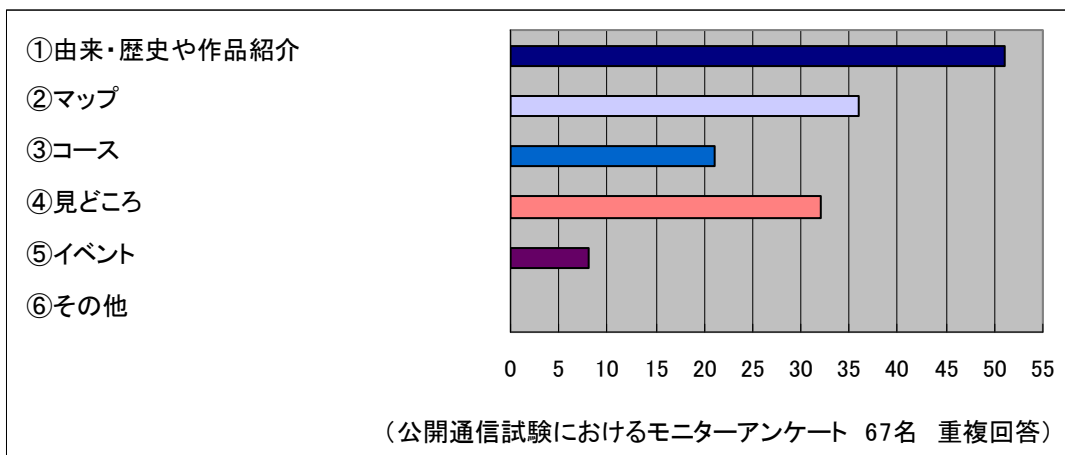


図 1-2 観光客等へのアンケート調査結果(訪れた先で調べている観光情報の内容)

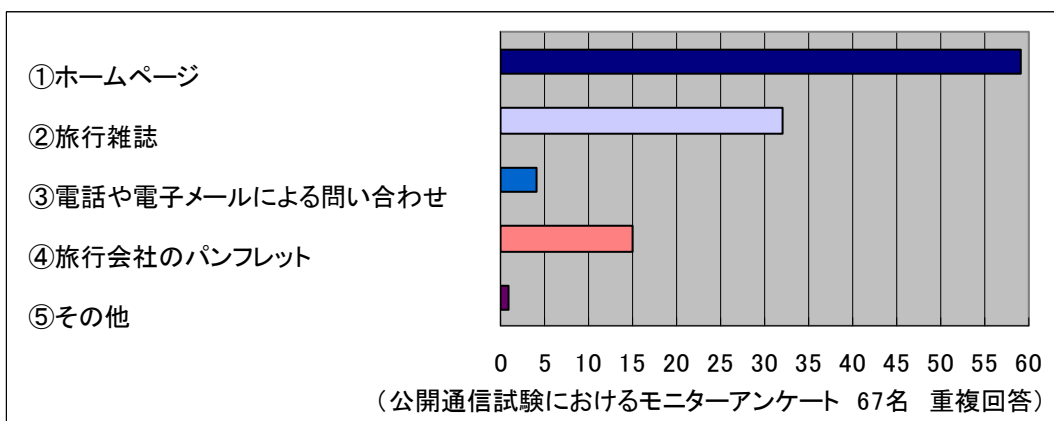


図 1-3 観光客等へのアンケート調査結果(訪れる前に調べている観光情報の入手手段)

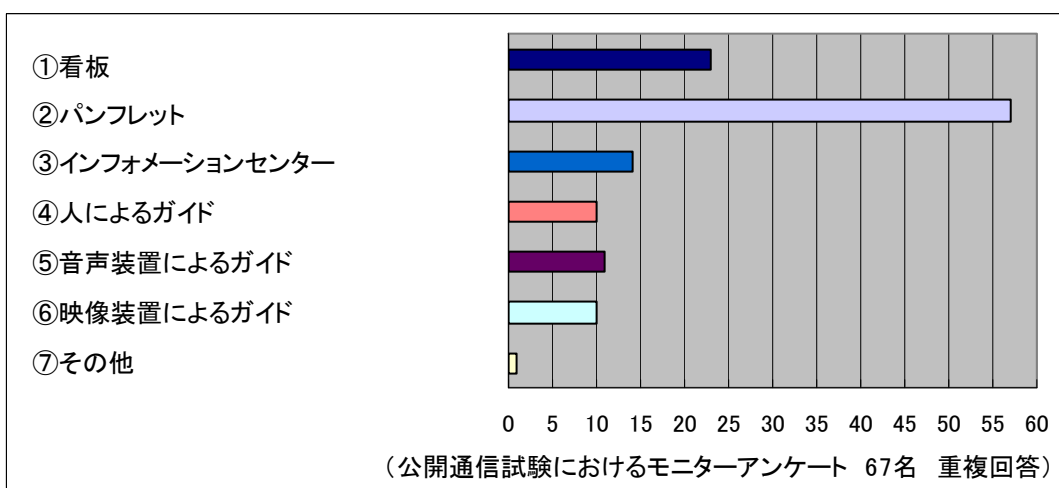


図 1-4 観光客等へのアンケート調査結果(訪れた先で調べている観光情報の入手手段)

第 2 節 観光施策と ICT 利活用

(1) 官民による観光産業の推進

観光立国を実現することが、二十一世紀の我が国経済社会の発展のために不可欠な重要課題であるとして、平成 19 年 1 月 1 日に観光立国推進基本法が施行されている。基本法の前文では、観光がその使命を果たすことができる観光立国の実現に向けた環境の整備は、いまだ不十分な状態であり、また、国民のゆとりと安らぎを求める志向の高まり等を背景とした観光旅行者の需要の高度化、少人数による観光旅行の増加等観光旅行の形態の多様化、観光分野における国際競争の一層の激化等の近年の観光をめぐる諸情勢の著しい変化への的確な対応が十分に行われていないと記されている。

そのため、同法律では、国や地方公共団体の責務、住民や観光事業者の役割・努力目標を規定し、国際競争力の高い魅力ある観光地の形成、観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成、国際観光の振興、観光旅行の促進のための環境の整備といった施策に関して、官民一体となった取り組みを求めている。

更に、観光旅行者の利便の増進を図るため、情報通信技術を活用した観光に関する情報の提供等に必要な施策を講ずると規定されており、地域の魅力ある観光地づくりの取り組みのため、情報通信行政を所管する総務省も連携して推進することが重要と考える。

(2) 金沢市観光戦略プランと ICT 利活用

金沢市は、観光形態、観光ニーズの変化、東海北陸自動車道の全線開通、北陸新幹線の金沢開業の交通インフラの整備など、観光を取り巻く環境変化に的確に対応し観光振興を図るため、平成 18 年 3 月、「もてなしの力で育む文化交流の拡大」を基本テーマに、5 つの基本戦略と 24 の具体的戦略から成る「金沢市観光戦略プラン」を策定している。

中でも、観光情報と魅力の発信は、観光振興を図る上で非常に重要であり、来訪した観光客に必要な観光情報を的確に提供することはもてなしの向上に繋がるとしている。

観光情報の発信や観光情報の提供戦略を進めるうえで、ICT 技術の活用が不可欠であり、その効果的な情報発信を推進するための具体的戦略として、表 1-1 に示すような利活用例を掲げている。

基本戦略とその具体的戦略		ICT利活用
基本戦略1	伝統と創造のほんもの文化の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツの充実 ・Webによるバーチャルと現地でのリアリティの連結 ・コンシェルジュ情報提供 ・個々人のニーズに応じた情報提供 ・バーチャル市民への情報発信の充実
基本戦略2	世界との交流の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・Webコンテンツの充実 ・双方向通信の充実 ・観光シミュレーション体験 ・多言語対応 ・滞在中のサポート充実
基本戦略3	きらりと光る金沢のもてなし力の向上	・リピータ客増に寄与する訪問前・中・後の情報提供の充実
	金沢人の心づくし戦略	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な人に必要な時に必要な場所で必要な方法で ・まちなかナビゲーションの充実
	金沢コンシェルジュ戦略	
	歩きたくなる金沢整備戦略	
基本戦略4	知的な集いの場の創出	<ul style="list-style-type: none"> ・事前情報提供 ・フォローアップの充実、リピータ化
基本戦略5	情報の収集と魅力の発信	<ul style="list-style-type: none"> ・セグメント分けされた情報提供 ・タイムリーな情報提供
	IT技術活用戦略	・新技術への対応

表 1-1 金沢市観光戦略プランと ICT 利活用

これらを実現するために、行政、観光関係団体、関連企業との協力関係が不可欠であり、また、ICT を活用したシステムを構築する際には、低廉で効率的であることが課題としている。

第 3 節 観光施設等へのニーズ調査

(1) ニーズ調査の実施

観光客等に対する情報提供の現状と課題を明らかにするとともに、情報通信機器を活用した観光支援に対するニーズを把握し、観光情報支援システムに求める機能を検討するため、観光施設や美術館・博物館が当該施設に来場した観光客等に対して提供している観光情報やその提供手段について調査を実施した。



図 1-5 ニーズ調査聞取りの様子

調査対象施設は、北陸三県の観光施設 7 ヶ所及び美術館・博物館 7 ヶ所の合計 14 ヶ所とし、平成 19 年 10 月 17 日より同 30 日までの間、戸別訪問し聞取り調査を実施した。ニーズ調査の方法は表 1-2 に示すとおり。

観光施設と美術館・博物館に分けて集計し評価・分析を行った。

【調査時期・対象等】

調査時期：平成19年10月17日(水)～10月30日(火)

調査対象：

観光施設	五箇山、となみチューリップ公園、兼六園、総持寺、那谷寺、東尋坊、三方五湖	7ヶ所	合計 14ヶ所
美術館・博物館	富山県近代美術館、富山県水墨美術館、石川県立伝統産業工芸館、金沢21世紀美術館、金沢能楽美術館、福井県立恐竜博物館、福井県陶芸館	7ヶ所	

調査方法：戸別訪問による聞取り調査

【調査項目】

- ・来場者に提供している観光等の情報の現状
- ・今後、観光等の案内方法として充実したいもの
- ・案内方法として活用したいツール
- ・情報通信機器を活用して観光案内を行うシステムの魅力ある機能
- ・観光客等への情報提供に関し、日頃思っていることなど

【集計方法】

- ・該当する項目の全てを選択し回答してもらう設問については、選択された項目の件数を集計し比較を行った。
- ・該当する項目を順位付け選択し回答してもらう設問については、順位付け選択された項目に重み付け集計し比較を行った。

表 1-2 ニーズ調査の方法

(2) 観光情報の提供内容と手段

ア 観光施設

(7) 現在の情報提供内容

図 1-6 に示すとおり、施設内マップ、見どころ、イベント情報、由来や歴史、順路等コース、多国語による紹介を提供していると回答した観光施設が多かった。なお、多国語による紹介は、英語によるものがほとんどであった。

一方で、子供向け情報、障がい者向け情報を提供しているところは少なかった。

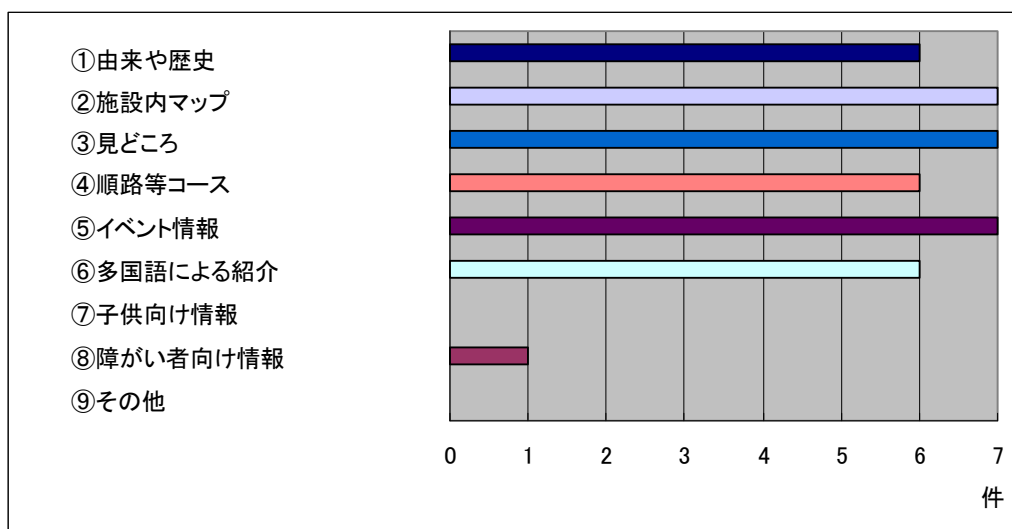


図 1-6 観光施設における現在の情報提供内容

(イ) 現在の情報提供手段

図 1-7 に示すとおり、調査を行なったすべての観光施設で日本語による看板や日本語パンフレットによる情報提供を実施していると回答している。また、ビデオコーナーなどの限られた場所で映像装置によるガイドを行なっている施設もあった。一方、日本語や多国語の音声装置によるガイドを行っているところはほとんどなかった。

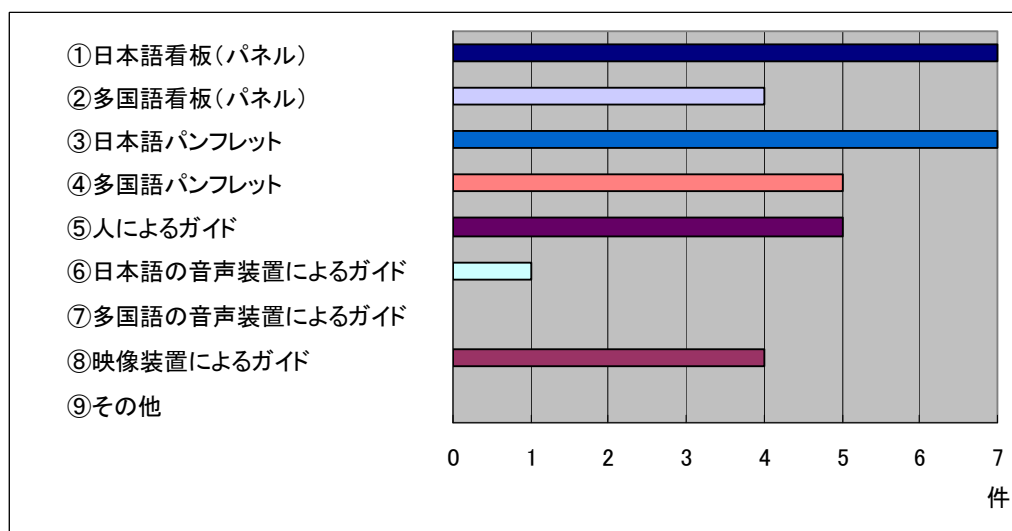


図 1-7 観光施設における現在の情報提供手段

(ウ) 今後充実したい情報提供内容

図 1-8 に示すとおり、イベント情報、多国語による紹介、施設内マップ、見どころ、順路等のコースの情報を充実したいと回答した観光施設が多かった。

一方、子供向け情報、障がい者向け情報を充実したいと回答したところはほとんどなかった。

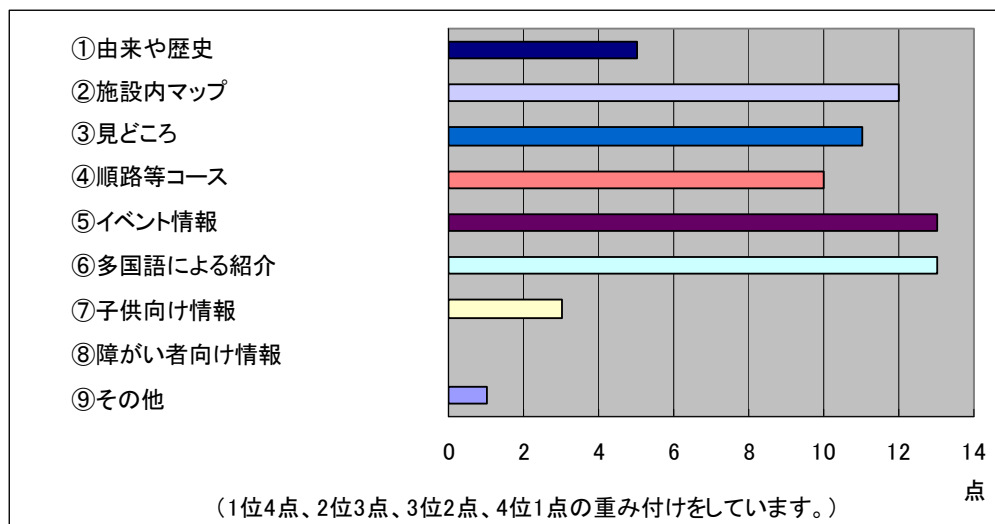


図 1-8 観光施設において今後充実したい情報提供内容

(イ) 今後充実したい情報提供手段

図 1-9 に示すとおり、多国語によるパンフレット、日本語の音声装置によるガイド、人によるガイド、多国語の音声装置によるガイドを充実したいと回答した観光施設が多かった。特に日本語の音声装置によるガイド及び多国語の音声装置によるガイドが低廉に実現できれば、今後導入したいとする回答があった。

一方、映像装置によるガイドを充実していきたいと回答したところはなかった。

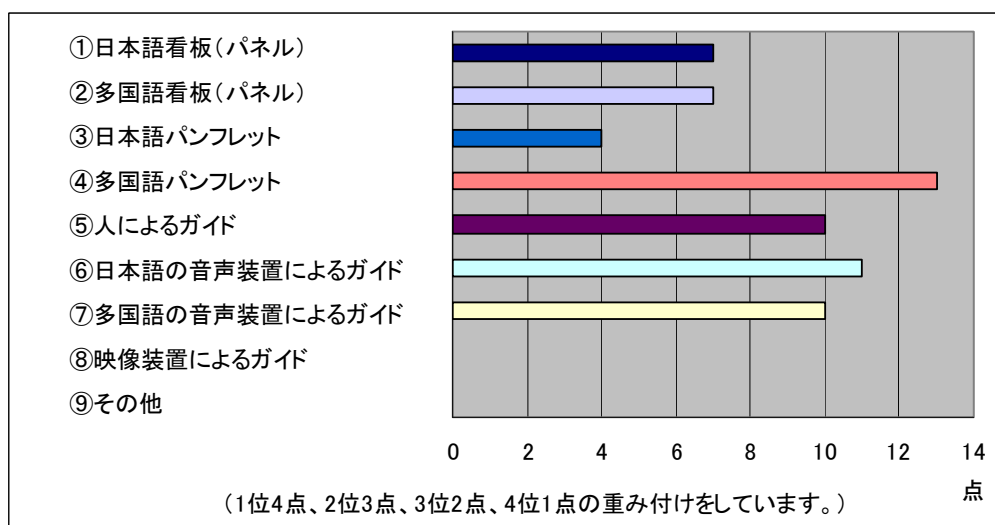


図 1-9 観光施設において今後充実したい情報提供手段

イ 美術館・博物館

(7) 現在の情報提供内容

図 1-10 に示すとおり、施設内マップ、多国語による紹介、作者や作品、見どころ、イベント情報を提供していると回答した美術館・博物館が多かった。

一方、順路等コース、子供向け情報、障がい者向け情報を提供しているところは少なかった。

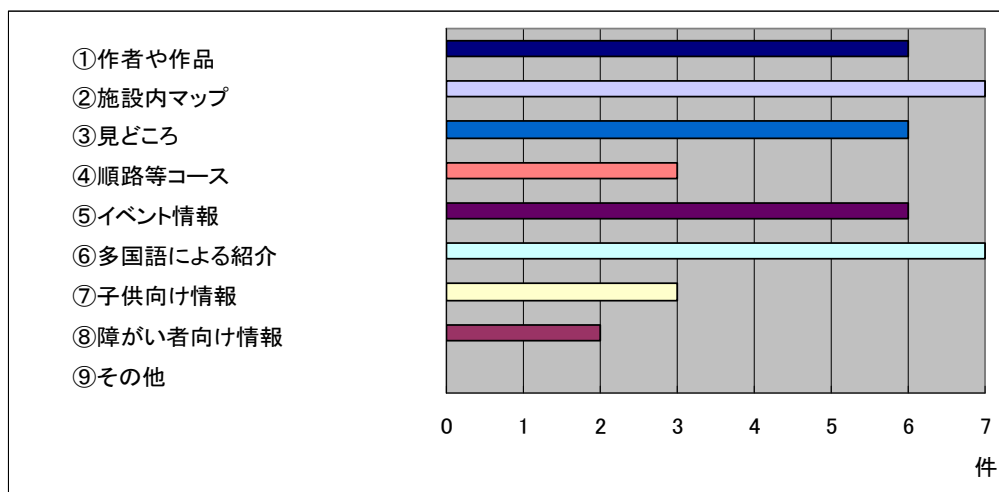


図 1-10 美術館・博物館における現在の情報提供内容

(イ) 現在の情報提供手段

図 1-11 に示すとおり、日本語による看板やパンフレット、多国語によるパンフレット、人によるガイドにより情報提供を実施していると回答した美術館・博物館が多かった。なお、多国語によるパンフレットは、英語によるものがほとんどであった。

一方、日本語や多国語の音声装置によるガイドを行っているところは少なかった。

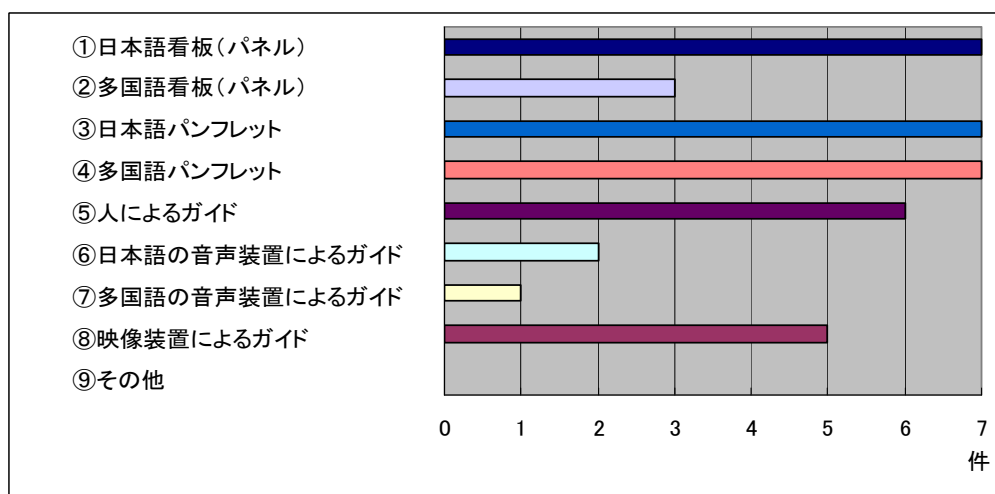


図 1-11 美術館・博物館における現在の情報提供手段

(ウ) 今後充実したい情報提供内容

図 1-12 に示すとおり、イベント情報、作者や作品の紹介、見どころの情報を充実したいと回答した美術館・博物館が多かった。

一方、施設内マップ、順路等コース、障がい者向け情報を充実したいと回答したところは少なかった。

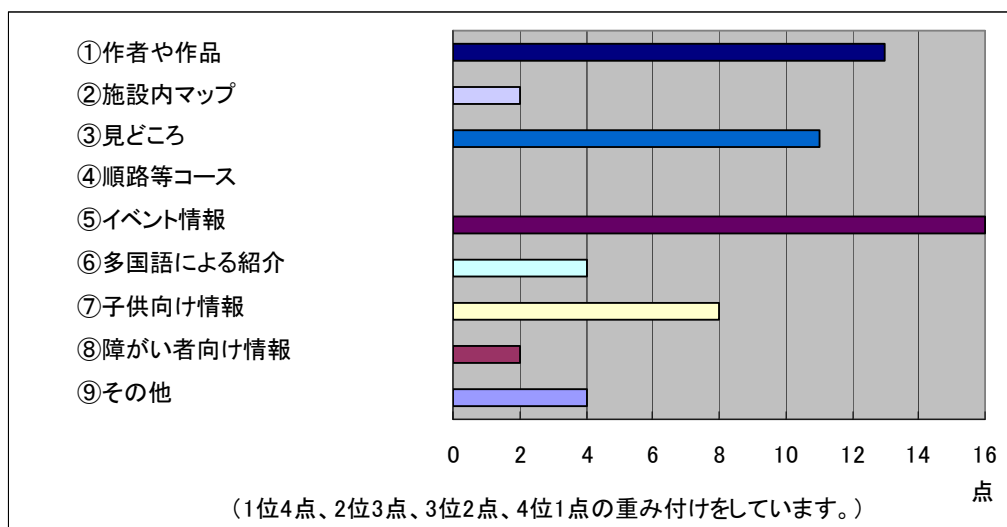


図 1-12 美術館・博物館において今後充実したい情報提供内容

(エ) 今後充実したい情報提供手段

図 1-13 に示すとおり、日本語の音声装置によるガイド、映像装置によるガイドを充実したいと回答した美術館・博物館が多く、次いで、日本語看板と人によるガイド、日本語パンフレットと多国語パンフレットを今後充実したいとする回答が続いた。

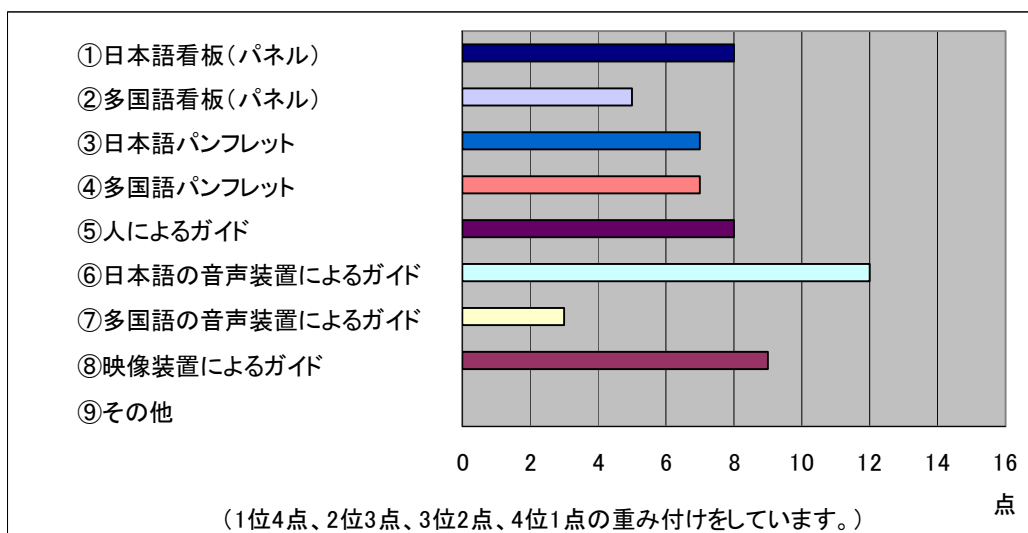


図 1-13 美術館・博物館において今後充実したい情報提供手段

ウ ホームページを活用した情報発信

図 1-14 に示すとおり、調査したすべての観光施設、美術館・博物館でパソコン用のホームページにより情報提供を行っている。

一方、携帯電話用のホームページにより情報提供を行っているところは少ない。



図 1-14 ホームページの提供状況

図 1-15 に示すとおり、携帯電話用のホームページにより情報提供を行っていない観光施設、美術館・博物館のうち、多くは携帯電話用のホームページを導入して情報提供を行いたいと考えている。

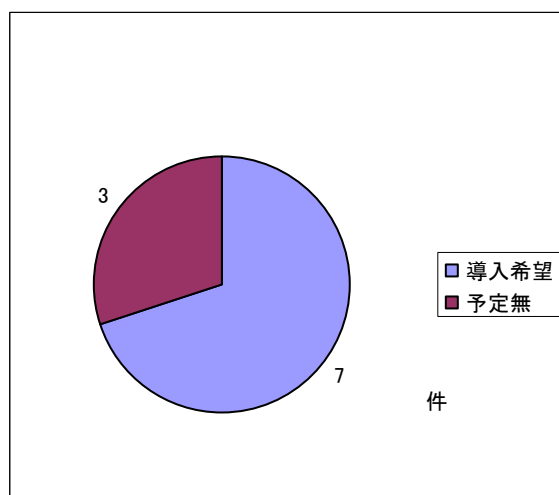


図 1-15 携帯電話用ホームページの導入希望

(3) 観光施設等で求められる情報発信ツール

図 1-16 及び図 1-17 に示すとおり、調査した観光施設、美術館・博物館では、今後活用したいと考えている情報発信ツールは、情報通信機器と回答したところが最も多かった。

一方、施設内放送や管内放送を活用したいと回答したところはなかった。

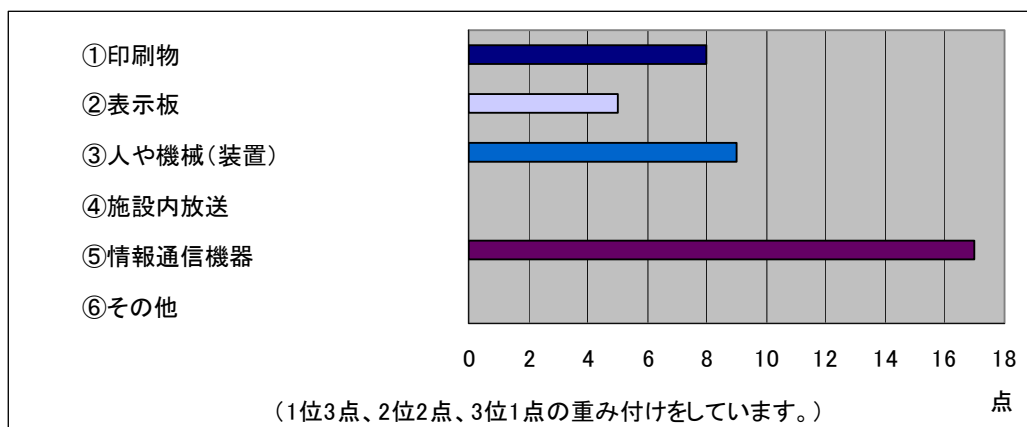


図 1-16 観光施設において活用したいと考えている情報発信ツール

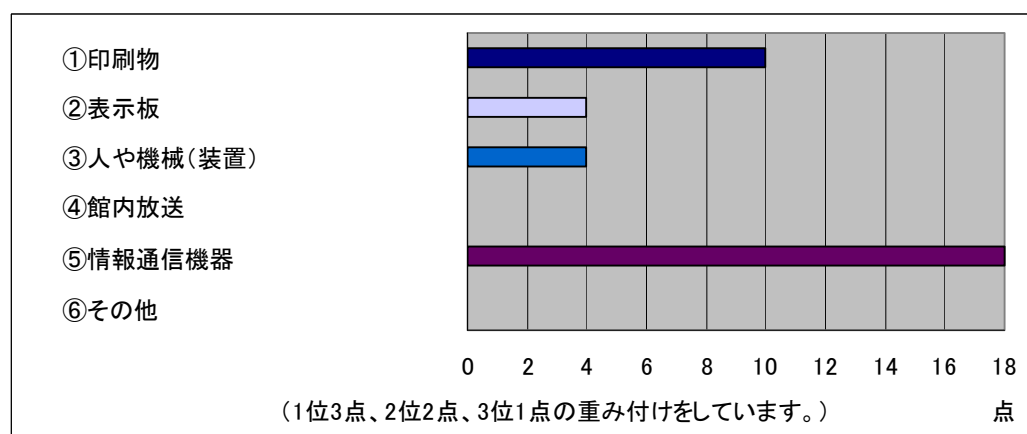


図 1-17 美術館・博物館において活用したいと考えている情報発信ツール

(4) 情報通信機器に求められる機能

ア 観光施設

図 1-18 に示すとおり、史跡等の映像と音声による詳細説明機能に魅力を感じると回答した観光施設が最も多く、次いで、史跡等の多国語による説明機能、来場者の施設内での位置情報機能に魅力を感じるとする回答が続いた。

一方、来場者と事務所との双方向による問い合わせ機能、大人、子供、障がい者向け説明機能に魅力を感じると回答したところは少なかった。

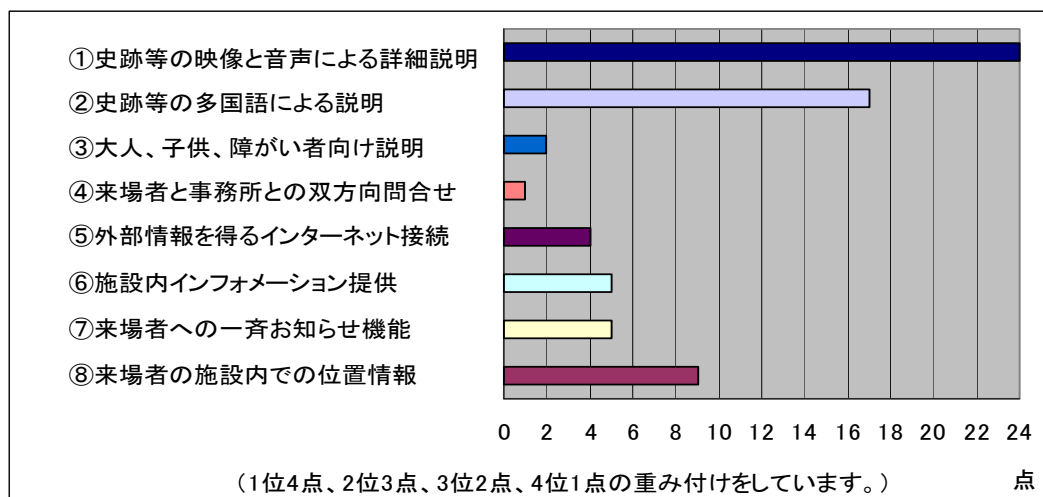


図 1-18 観光施設が情報通信機器に求める機能

イ 美術館・博物館

図 1-19 に示すとおり、作品等の映像と音声による詳細説明機能に魅力を感じると回答した美術館・博物館が多く、次いで、作品等の多国語による説明機能、大人、子供、障がい者向け説明機能に魅力を感じるとする回答が続いた。

一方、来場者への一斉お知らせ機能、来場者の施設内での位置情報機能に魅力を感じると回答したところはなく、来館者と事務所との双方向による問い合わせ機能に魅力を感じると回答したところも少なかった。

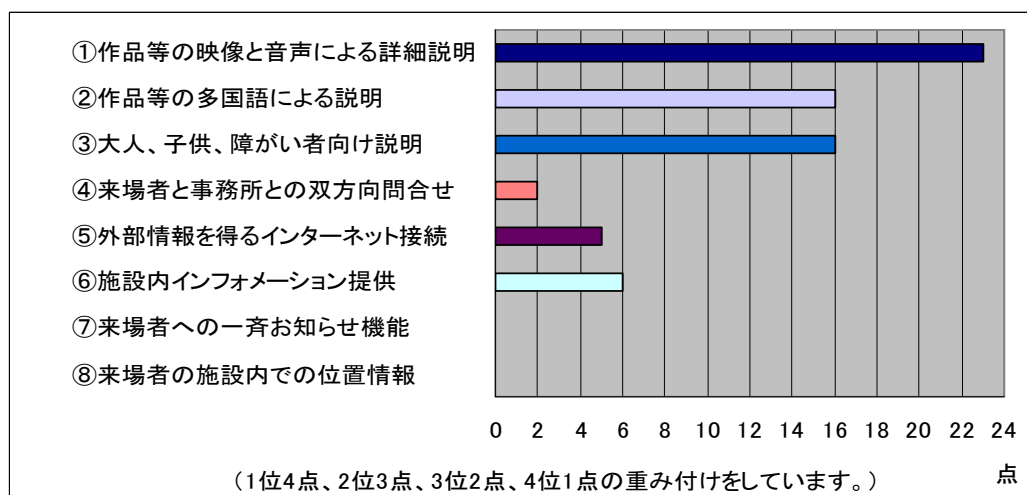


図 1-19 美術館・博物館が情報通信機器に求める機能

(5) その他

観光客等への情報提供を行う上で、日頃思っていること、感じていること、実現できたらよいと思われることについて調査した結果、表 1-3 のとおりであった。

観光施設	来場前の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・まずは施設を知ってもらうために、シンプルに伝えることが重要。 ・現地へのスムーズな案内を行うための誘導情報が必要。 ・こまめな情報発信をするため、ホームページの更新などは頻繁に行いたい。
	来場中の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・景観を損ねないように配慮することが必要で、案内看板はむやみに設置できない。 ・高齢者の来館が増える傾向にあるので、高齢者向けの情報提供を考える必要がある。 ・ガイドマップなどを携帯端末を通じて表示できる様な情報提供方法に魅力を感じる。 ・周囲に迷惑がかからないように、本人のみへ静かに案内できる方法が望ましい。 ・観光案内は熟した観光ガイドが行うことが最善だが、マンパワーに限界がある。 ・出入口が明確でない施設においては、端末貸出によるシステムは貸し出した端末の管理が困難であり、観光客が所持している携帯電話等の情報通信機器を活用したシステムがよい。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・やりたいことはたくさんあるが、いかにコストをかけずにサービスを向上するかが課題。
美術館・博物館	来場前の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の存在を効果的にPRしたい。 ・施設を訪れる移動中に、観光情報を入手できるシステムがあればよい。 例えば、VICSの道路情報を通じて観光情報も入手できる等。
	来場中の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・美術作品には著作権があるので、情報提供するコンテンツづくりが難しい。 ・美術作品は撮影禁止であり、カメラ機能付きの携帯電話を活用するシステムには課題がある。 ・情報通信機器によるシステムでは、通信料が負担にならないように配慮することを希望。 ・入場者の年齢層別に幅広くコンテンツを作りたいが、経費がかかりすぎる。 ・入場者個々に的確な情報を提供できればよいが、個々人によって求める情報の程度に差があり難しい。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・情報通信機器などの規格が変わっても、コンテンツに汎用性をもたせたい。

表 1-3 情報提供を行う上でのその他の課題

第 4 節 観光客等に対する情報提供の現状と課題

(1) 観光施設

観光施設での情報提供の現状は、来場者に対して由来や歴史、施設内マップ、見どころ、順路等のコース、イベント情報などの観光情報を、日本語による看板やパンフレットにより提供しており、施設によっては、多国語による看板やパンフレット、人によるガイドを行っているところもある。その一方で、子供向け情報、障がい者向け情報を提供しているところはほとんどなく、また、日本語や多国語の音声装置によるガイドもほとんど行われていない。

観光施設では、来場者に対して、施設内マップ、見どころ、順路等のコース、イベント情報、多国語による紹介といった情報提供内容を更に充実させたいと考えている。また、提供する手段としては、多国語によるパンフレット、人によるガイドの更なる充実と、これらに加えて、日本語や多国語による音声装置によるガイドについても充実を図りたいと考えており、それらへの対応が今後の課題と思われる。

その他、近年、来場が増える傾向にある高齢者向けの情報提供をどうするか、案内看板の設置に限界がある中で景観を損なわないよう配慮するためにどうするか、人によるガイドが望ましいが人材養成をどうするか、静寂が求められるような場所において静かに案内するにはどうするか、なども課題となっている。

また、観光施設での情報発信ツールとしては、情報通信機器への期待が大きく、情報通信機器に求められる機能としては、日本語や多国語により史跡等を映像と音声で詳細に説明することや、来場者が施設内で自分の位置を把握することが挙げられた。更に、日頃思っていることなどを聞き取りした結果から、案内看板の代替え、人によるガイドの補完手段、静かに案内するための手段としての活用も期待されている。

(2) 美術館・博物館

美術館・博物館での情報提供の現状は、来場者に対して施設内マップ、多国語による紹介、作者や作品、見どころ、イベント情報などの観光情報を、日本語による看板やパンフレット、多国語によるパンフレット、人によるガイドにより提供しており、施設によっては、映像装置によるガイドを行っているところもある。その一方で、順路等のコース、子供向けや障害者向けの情報を提供しているところは少なく、また、日本語や多国語の音声装置によるガイドを行っているところも少ない。

美術館・博物館では、来場者に対して作者や作品の紹介、見どころ、イベント情報といった情報提供内容を更に充実させたいと考えている。また、提供する手段としては、映像装置によるガイドの更なる充実と、これに加えて、日本語の音声装置によるガイドについても今後充実を図りたいと考えており、それらへの対応が今後の課題と思われる。

その他、著作権がある美術作品では情報提供のコンテンツ作りに苦慮すること、撮影禁止の美術館では携帯電話を利用したシステムの導入には検討が必要なこと、なども課題となっている。

また、美術館・博物館での情報発信ツールとしては、情報通信機器への期待が大きく、情報通信機器に求められる機能としては、日本語や多国語により作品等を映像と

音声で詳細に説明することや、大人・子供・障がい者向けに詳細説明を行うことが挙げられた。