

観光施設へのニーズ調査 結果報告(案)

平成19年11月16日

高速無線LAN技術等を活用した
観光情報支援システムに関する調査検討会

ニーズ調査の目的と概要

調査目的

観光施設や美術館・博物館が来場者に提供している観光情報や手段を調査することにより、「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の資料とする。

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 : 以下の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

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、三方五湖、東尋坊
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

- 調査方法 : 戸別訪問による聞き取り調査

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なった。

ニーズ調査 聞取りの様子



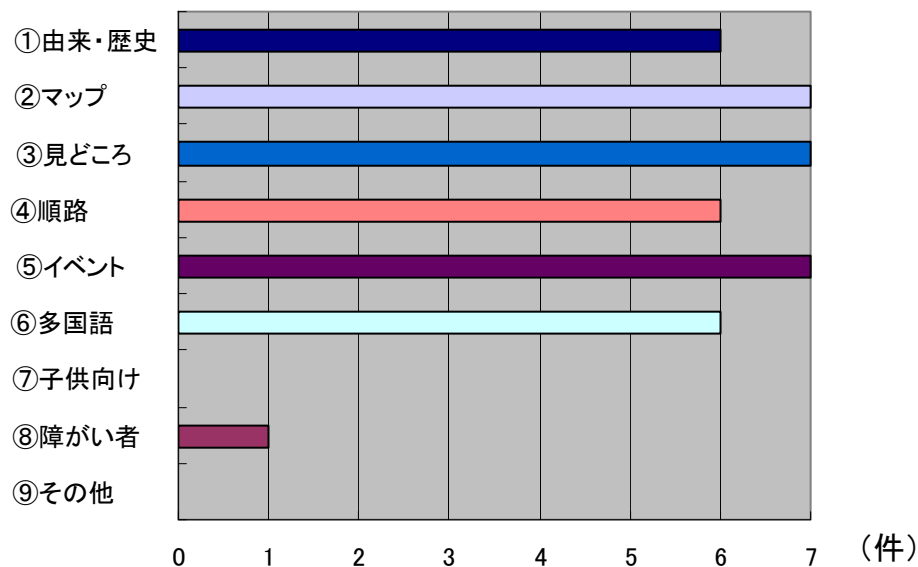
問1-1 現在の情報提供内容(観光施設)

どのような内容の情報を提供されていますか？提供されている内容について該当する全てに○印をつけてください。

- ①由来や歴史（作者や作品） ②施設内マップ ③見どころ ④順路等コース ⑤イベント情報
⑥多国語による紹介 ⑦子供向け情報 ⑧障がい者向け情報 ⑨その他（ ）

●観光施設では、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ところが多かった。なお、多国語による紹介は、英語によるものが殆どであった。

●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が少なかった。

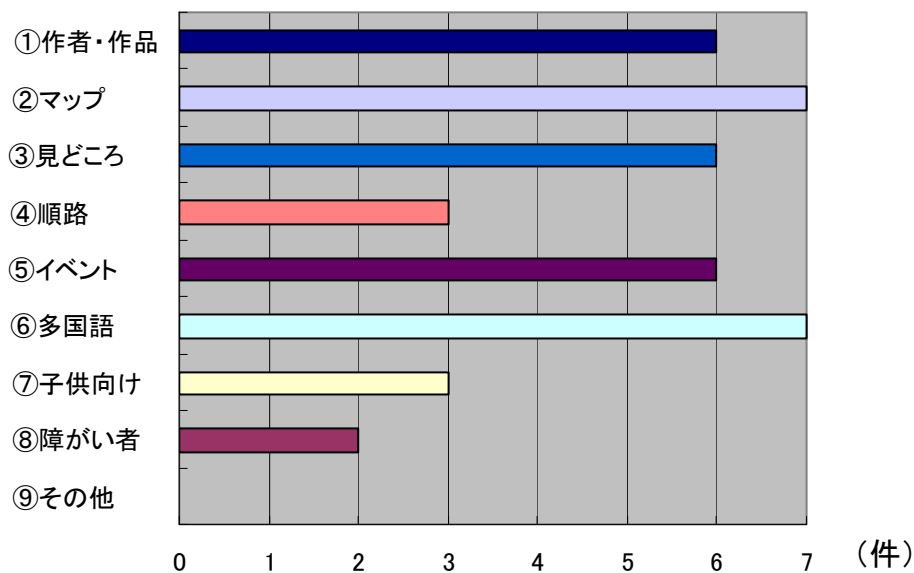


問1-1 現在の情報提供内容(美術館・博物館)

どのような内容の情報を提供されていますか？提供されている内容について該当する全てに○印をつけてください。

- ①由来や歴史（作者や作品） ②施設内マップ ③見どころ ④順路等コース ⑤イベント情報
⑥多国語による紹介 ⑦子供向け情報 ⑧障がい者向け情報 ⑨その他（ ）

- 美術館・博物館では、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ところが多かった。
- 子供向け情報、障がい者向け情報の提供については、観光施設に比べて多かった。

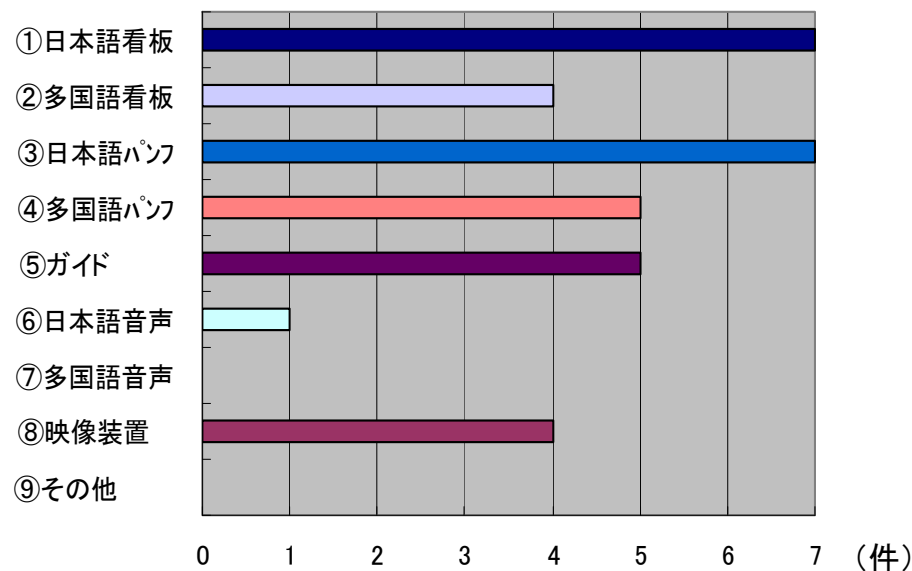


問1-2 現在の情報提供手段(観光施設)

どのような手段で情報を提供されていますか？提供されている手段について該当する番号の全てに○印をつけてください。

- ①日本語看板（パネル） ②多国語看板（パネル） ③日本語パンフレット ④多国語パンフレット
⑤人によるガイド ⑥日本語の音声装置によるガイド ⑦多国語の音声装置によるガイド
⑧映像装置によるガイド ⑨その他（ ）

- 観光施設では、日本語看板（パネル）、日本語パンフレットを全施設が提供していると回答。
- 日本語の音声装置によるガイド、多国語の音声装置によるガイドについては、殆どの施設が提供していないと回答。

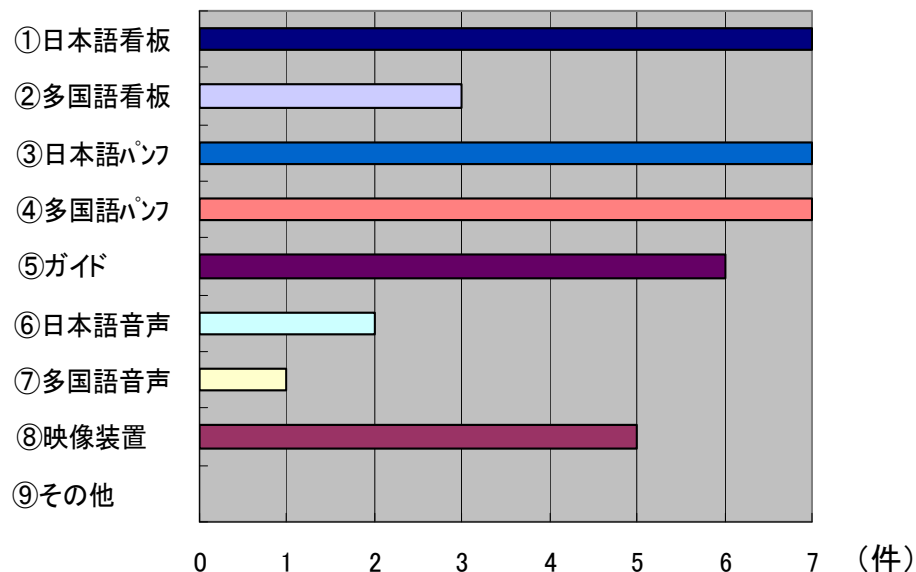


問1-2 現在の情報提供手段(美術館・博物館)

どのような手段で情報を提供されていますか？提供されている手段について該当する番号の全てに○印をつけてください。

- ①日本語看板(パネル) ②多国語看板(パネル) ③日本語パンフレット ④多国語パンフレット
⑤人によるガイド ⑥日本語の音声装置によるガイド ⑦多国語の音声装置によるガイド
⑧映像装置によるガイド ⑨その他()

- 美術館・博物館では、日本語看板(パネル)、日本語パンフレット、多国語パンフレット、人によるガイドを提供していると回答したところが多かった。なお、多国語パンフレットについては、英語によるものが殆どであった。
- 一方で、日本語の音声装置によるガイド、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。



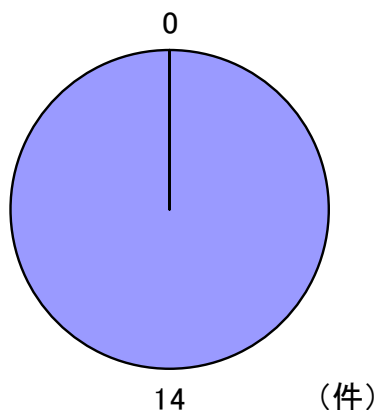
問1補問 現在のインターネット利用

インターネットの利用が一般に普及してきておりますが、次のいずれかの手段を利用した情報発信を行っていますか？該当する手段の番号に○印をつけてください。

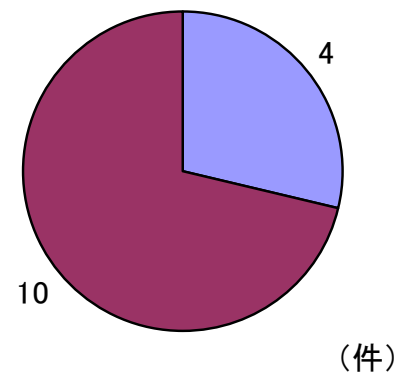
- ①パソコン用のホームページ ②携帯電話用のホームページ

- パソコン用のホームページについては、観光施設、美術館・博物館とも全ての施設で提供していると回答。
- 携帯電話用のホームページについては、提供していないと回答したところが多かった。

<パソコン用のホームページ>



<携帯電話用のホームページ>

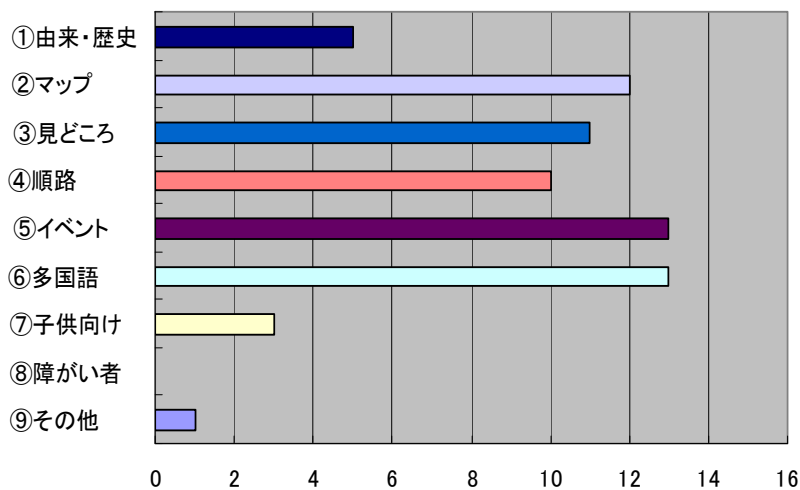


問2-1 今後の情報提供内容(観光施設)

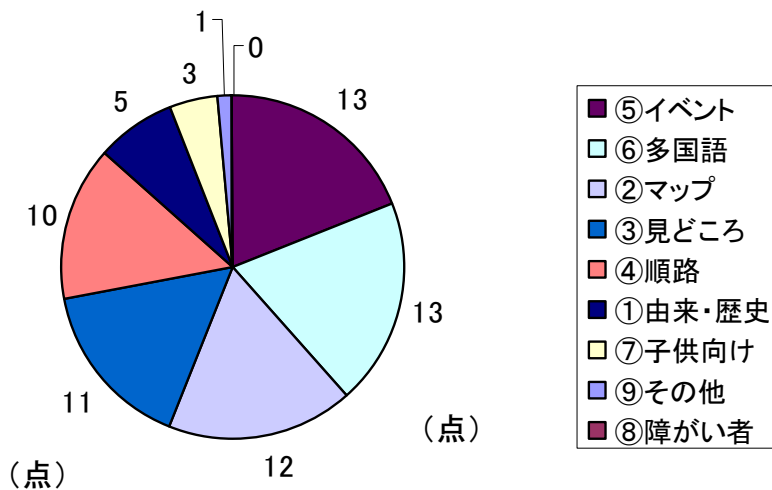
どのような内容の情報を充実したいとお考えですか？充実したい内容を順位付けして上位4項目の番号を記入してください。

- ①由来や歴史(作者や作品) ②施設内マップ ③見どころ ④順路等コース ⑤イベント情報
⑥多国語による紹介 ⑦子供向け情報 ⑧障がい者向け情報 ⑨その他()

- 観光施設では、イベント情報、多国語による紹介、施設内マップ、見どころ、順路等コースの情報を今後充実していきたいと回答したところが多かった。
- 一方で、子供向け情報、障がい者向け情報の充実に関しては少なかった。



その他(インターチェンジからのルート情報)



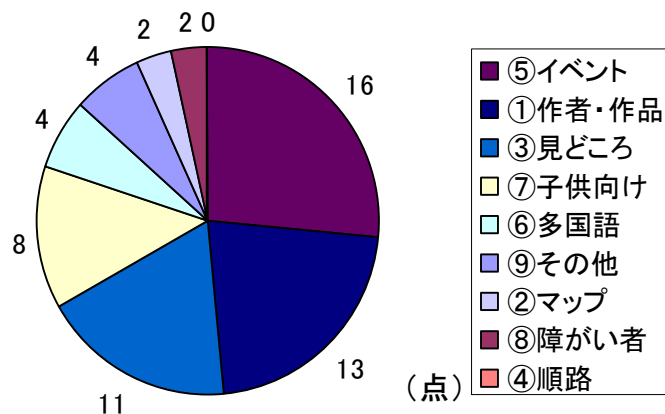
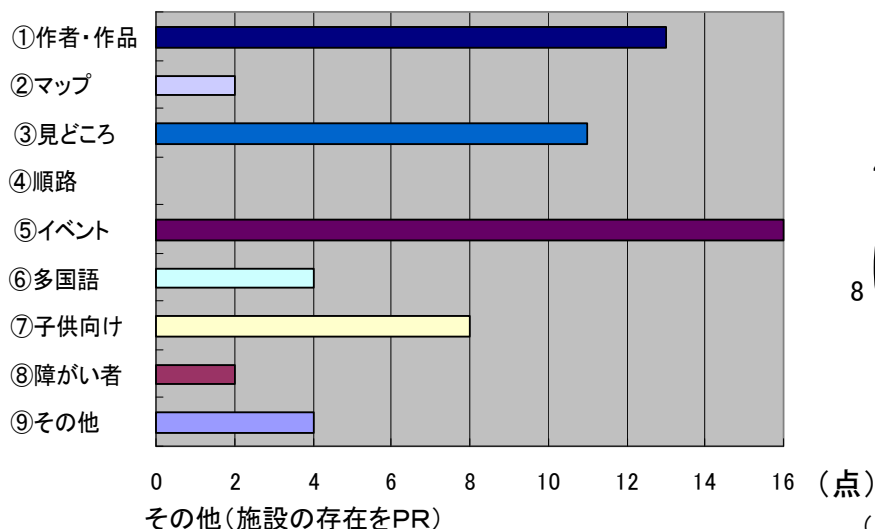
(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています。)

問2-1 今後の情報提供内容(美術館・博物館)

どのような内容の情報を充実したいとお考えですか？充実したい内容を順位付けして上位4項目の番号を記入してください。

- ①由来や歴史(作者や作品) ②施設内マップ ③見どころ ④順路等コース ⑤イベント情報
⑥多国語による紹介 ⑦子供向け情報 ⑧障がい者向け情報 ⑨その他()

- 美術館・博物館では、イベント情報、作者や作品、見どころの情報を今後充実していきたいと回答したところが多かった。
- 一方で、施設内マップ、順路等コース、障がい者向け情報に関しては少なかった。



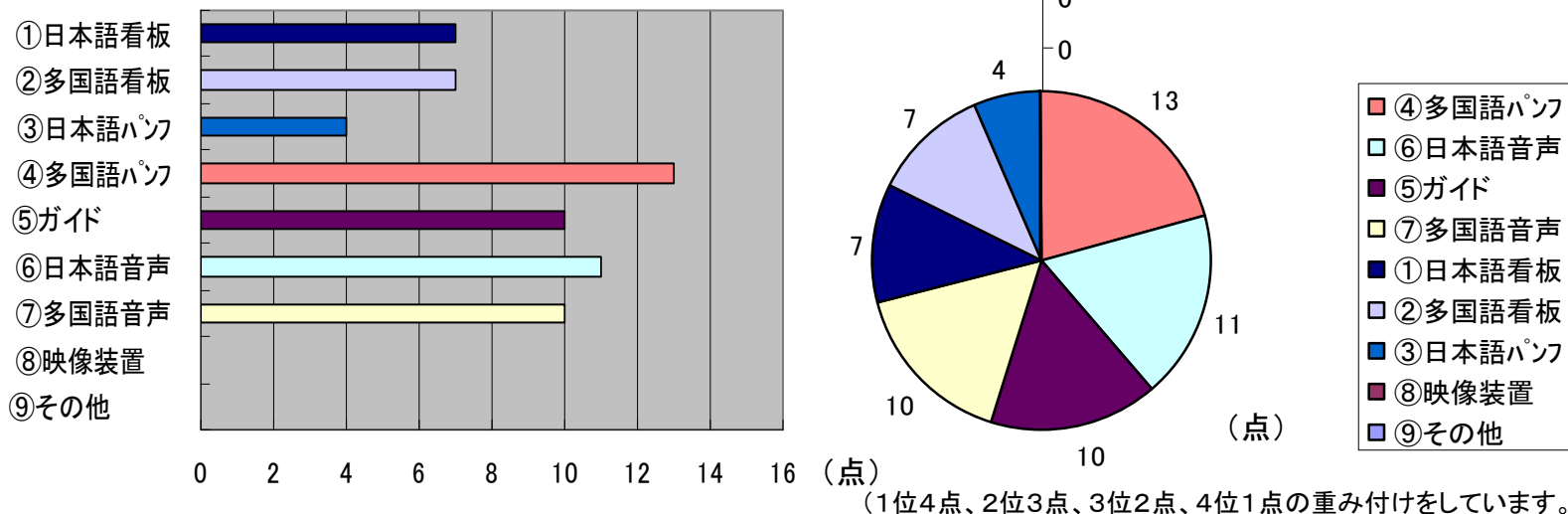
(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています。)

問2-2 今後の情報提供手段(観光施設)

充実したいと考えている提供手段は何ですか？充実したい提供手段を順位付けして上位4項目の番号を記入してください。

- ①日本語看板(パネル) ②多国語看板(パネル) ③日本語パンフレット ④多国語パンフレット
 ⑤人によるガイド ⑥日本語の音声装置によるガイド ⑦多国語の音声装置によるガイド
 ⑧映像装置によるガイド ⑨その他()

- 観光施設では、多国語パンフレット、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今後充実していきたいと回答したところが多かった。
- 特に日本語の音声装置によるガイドおよ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、今後導入したいと回答したところもあった。
- 映像装置によるガイドを今後充実していきたいと回答したところはない。

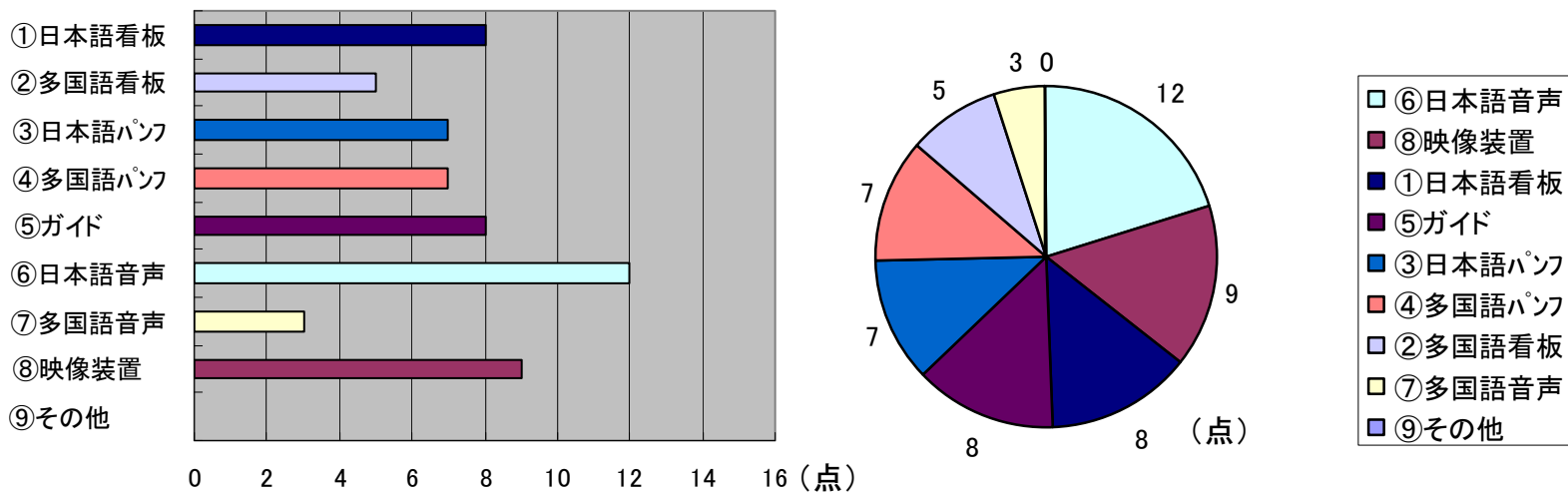


問2-2 今後の情報提供手段(美術館・博物館)

充実したいと考えている提供手段は何ですか？充実したい提供手段を順位付けして上位4項目の番号を記入してください。

- ①日本語看板(パネル) ②多国語看板(パネル) ③日本語パンフレット ④多国語パンフレット
 ⑤人によるガイド ⑥日本語の音声装置によるガイド ⑦多国語の音声装置によるガイド
 ⑧映像装置によるガイド ⑨その他()

- 美術館・博物館では、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今後充実していきたいと回答したところが多かった。
- 日本語看板(パネル)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は、今後充実したい提供手段のそれぞれ第3、第4番目に順位付けられた。



(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています。)

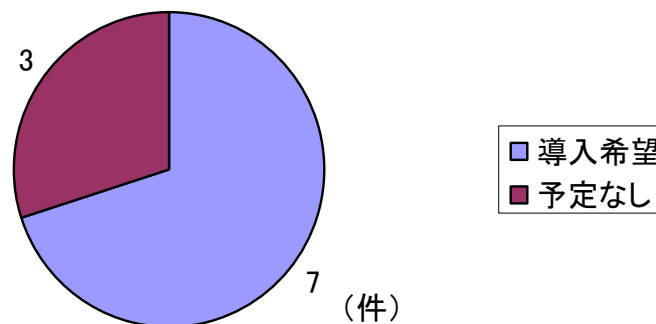
問2補問 今後のインターネット利用

インターネットを利用した次のいずれかの手段により情報発信を行いたいと考えていますか？（補問1で「既に行っている」と回答した手段については結構です。）

- ①パソコン用のホームページ ②携帯電話用のホームページ

●携帯電話用のホームページを未提供の10施設中、7施設が今後導入したいと回答した。

<携帯電話用のホームページ>



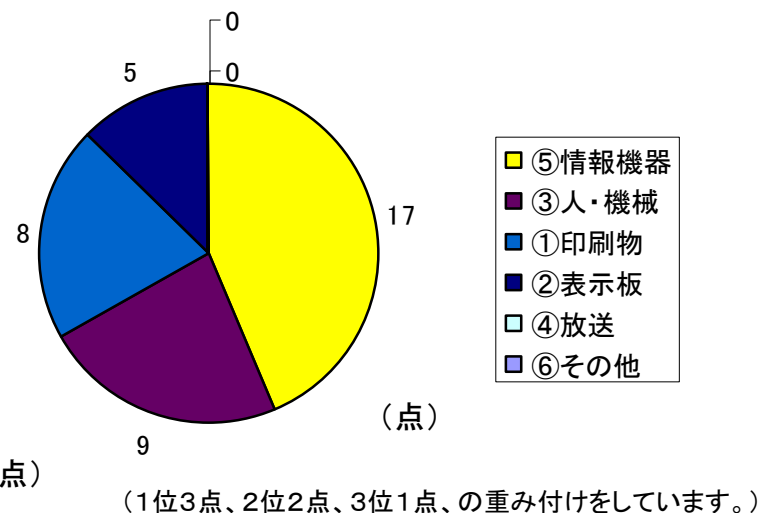
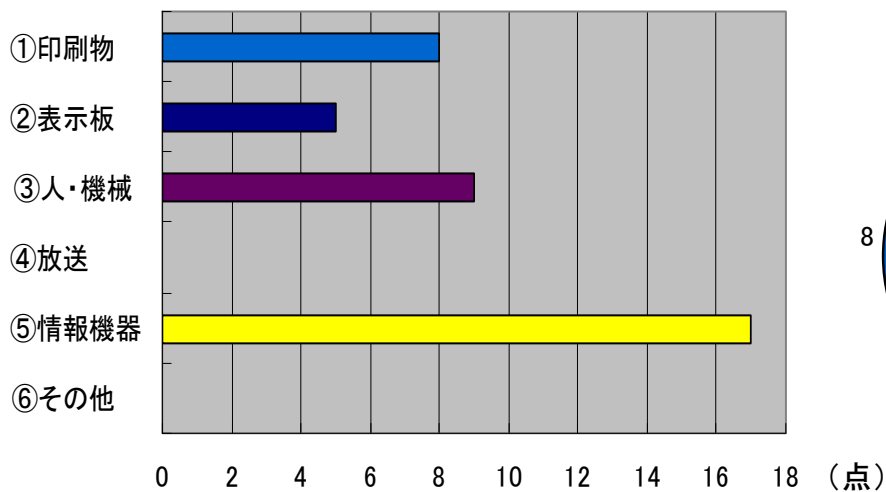
(パソコン用ホームページは問1補問で全施設が提供済のため調査なし。)

問3 今後活用したいツール(観光施設)

どのようなツールを活用したいと考えていますか？活用したいツールを順位付けして上位3項目の番号を記入してください。

- ①印刷物 ②表示板 ③人や機械(装置) ④施設内(館内)放送 ⑤情報通信機器
⑥その他()

- 観光施設では、今後活用したいツールとして、情報通信機器と回答したところが最も多かった。
- 一方で、施設内(館内)放送を今後活用したいツールと回答したところはない。

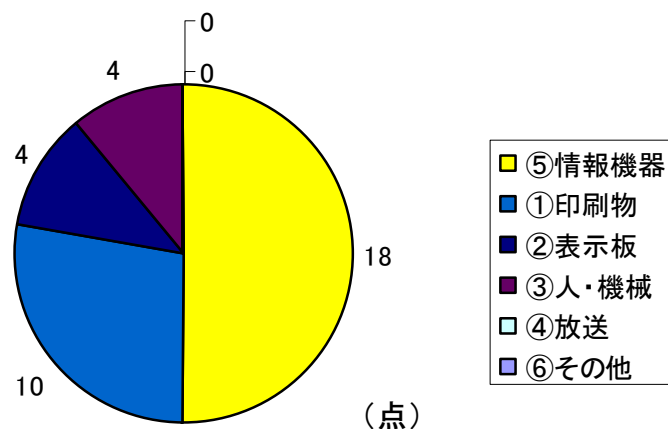
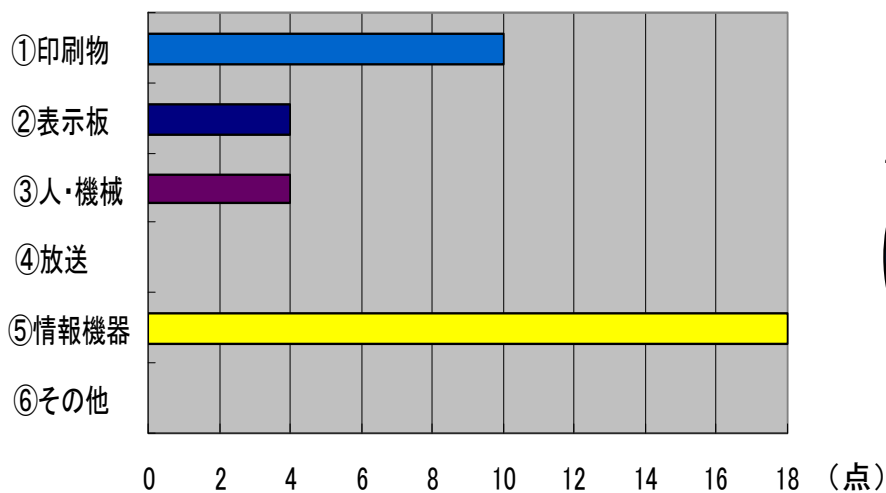


問3 今後活用したいツール(美術館・博物館)

どのようなツールを活用したいと考えていますか？活用したいツールを順位付けして上位3項目の番号を記入してください。

- ①印刷物 ②表示板 ③人や機械（装置） ④施設内（館内）放送 ⑤情報通信機器
⑥その他（ ）

- 美術館・博物館でも、今後活用したいツールとして、情報通信機器と回答したところが最も多かった。
- また、施設内（館内）放送を今後活用したいツールと回答したところはなかった。



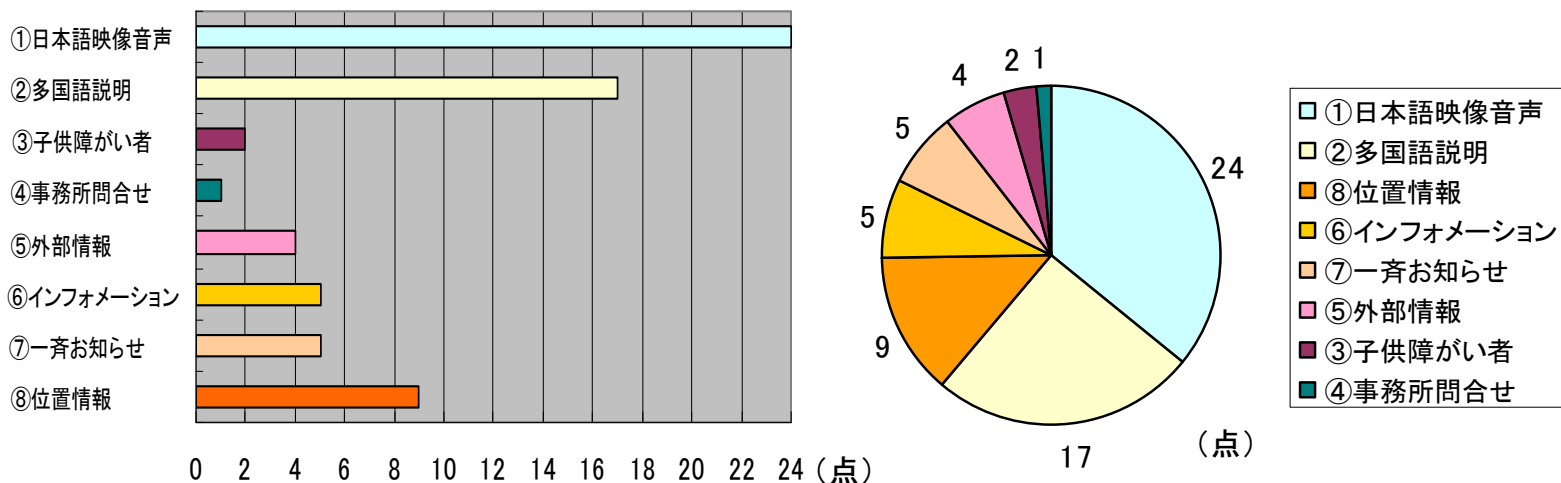
(1位3点、2位2点、3位1点、の重み付けをしています。)

問4 魅力があると思われる機能(観光施設)

情報通信機器を活用すると、以下のような機能を持つシステムが考えられますが、この中でどの機能に魅力を感じますか？魅力があると思われる機能を順位付けして上位4項目の番号を記入してください。

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ①史跡・作品等の映像と音声による詳細な説明機能 | ②史跡・作品等の多国語による説明機能 |
| ③大人向け、子供向け、障がい者向けの説明機能 | ④来館者と事務所との双方向による問い合わせ機能 |
| ⑤外部の情報を得るためのインターネット接続機能 | ⑥施設内インフォメーションの提供機能 |
| ⑦来場者への一斉お知らせ機能 | ⑧来場者自身の施設内での位置情報機能 |

- 観光施設では、史跡等の映像と音声による詳細な説明機能、史跡等の多国語による説明機能に魅力を感じると回答したところが最も多かった。
- また、観光施設は広大な敷地を有するケースが多いせいか、来場者自身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も比較的多かった。
- 一方で、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は少なかった。



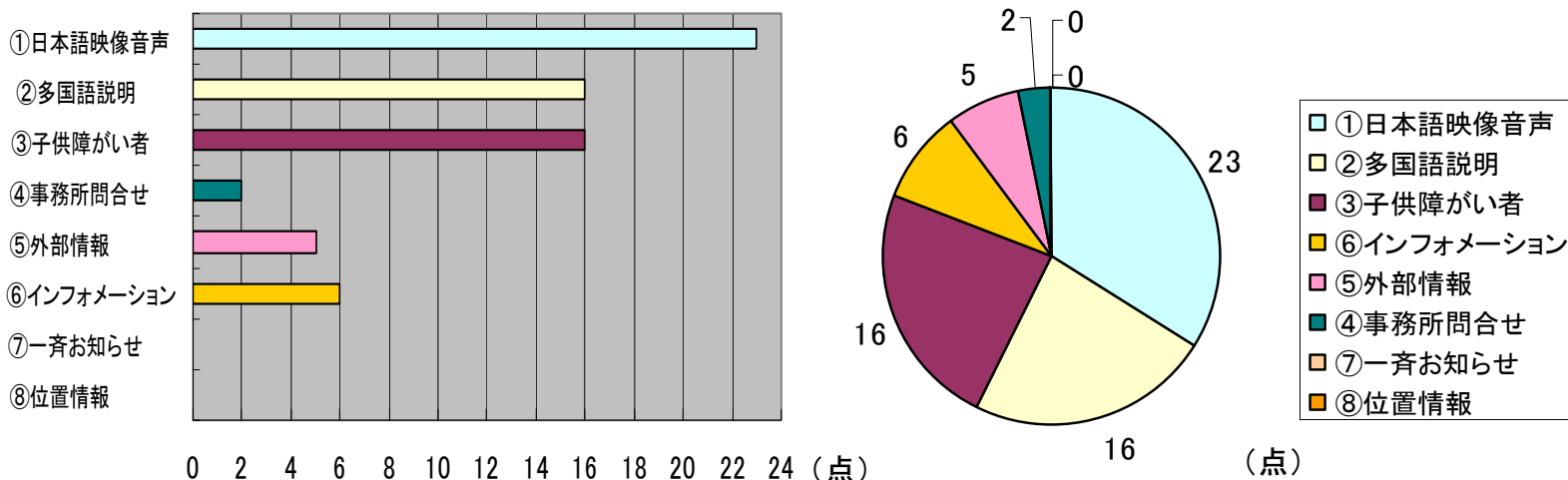
(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています。)

問4 魅力があると思われる機能(美術館・博物館)

情報通信機器を活用すると、以下のような機能を持つシステムが考えられますが、この中でどの機能に魅力を感じますか？魅力があると思われる機能を順位付けして上位4項目の番号を記入してください。

- ①史跡・作品等の映像と音声による詳細な説明機能
- ②史跡・作品等の多国語による説明機能
- ③大人向け、子供向け、障がい者向けの説明機能
- ④来館者と事務所との双方向による問い合わせ機能
- ⑤外部の情報を得るためのインターネット接続機能
- ⑥施設内インフォメーションの提供機能
- ⑦来場者への一斉お知らせ機能
- ⑧来場者自身の施設内での位置情報機能

- 美術館・博物館では、作品等の映像と音声による詳細な説明機能、作品等の多国語による説明機能、大人向け、子供向け、障がい者向けの説明機能に魅力を感じると回答したところが最も多かった。
- 一方で、来場者への一斉お知らせ機能、来場者自身の施設内での位置情報機能、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は殆どなかった。



(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています。)

問5 その他(観光施設)

観光客など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をお聞かせください。

来場前の情報提供

- 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。

来場後の情報提供

- 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。
- 観光案内は熟知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

- 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。

問5 その他(美術館・博物館)

観光客など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をお聞かせください。

来場前の情報提供

- 施設の存在を効果的にPRしたい。
- 施設に訪れる移動中に、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。

来場後の情報提供

- 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

- 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。

観光情報提供の現状と課題

観光情報の現状(問1-1, 問1-2, 問1補問より)

- 観光施設では、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、多国語による紹介の情報を提供している。また、提供する手段としては、日本語による看板やパンフレットにより実施しており、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。
- 一方、子供向けや障害者向けに情報提供を行っているところが殆どなく、また日本語や多国語の音声装置によるガイドも殆ど行われていない。
- 美術館・博物館では、来場者に対して、作者や作品の紹介、施設内マップ、見どころ、イベント情報、多国語による紹介の情報を提供している。また、提供する手段としては、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実施しており、映像装置によるガイドを行っているところもある。
- 一方、順路等のコース、子供向けや障害者向けに情報提供をおこなっているところが少なく、提供手段としても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が少ない。
- インターネットでの情報発信の現状では、観光施設や美術館・博物館の調査した全ての施設でホームページを活用しているが、携帯電話用のホームページについては開設していない施設が多い。

観光情報提供の現状と課題

観光情報の課題(問2-1, 問2-2、問2補問、問5より)

- 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、多国語による紹介の情報提供を今後さらに充実したいと考えている。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、日本語や多国語による音声装置によるガイドの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。
- また、高齢者の来場が増える傾向にあることから高齢者向けの情報提供をどうするか、景観を損なわないことに配慮するために看板での案内に限界があること、人によるガイドは人材養成に限界があること、場所によっては静かに案内することも課題となっている。
- 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、イベント情報を今後さらに充実したいと考えている。提供する手段としては、日本語の音声装置によるガイド、映像装置によるガイドの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。
- また、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、携帯電話を活用したシステムの導入には検討が必要なことも課題となっている。
- 今後のインターネットでの情報発信に対しては、観光施設や美術館・博物館で携帯電話用のホームページを開設したいと考えているところが多い。

観光情報支援システムに求められる機能

情報通信機器への期待(問3より)

- 観光地においても美術館・博物館においても、情報通信機器が今後活用したいツールとして最も期待されている結果となった。

観光施設で要求される観光情報システムの機能(問4、問5より)

- 名所・旧跡の詳細な説明を日本語及び多国語による映像・音声によって行う機能があつたらよいと考えられており、次いで、広大な敷地を有するせいか来場者自身が観光地内で自分の位置がわかるような位置情報機能もあるとよいと考えられている。
- また、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対策としての機能も求められている。

美術館・博物館で要求される観光情報システムの機能(問4、問5より)

- 作者や作品の詳細な説明を日本語及び多国語による映像・音声によって行う機能や、子供向け・障害者向けの説明機能も求められている。

調査データ

問1-1

情報提供内容	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① 由来・作品		○	○	○	○	○	○	6	○	○	○	○	○	○		6	12
② マップ	○	○	○	○	○	○	○	7	○	○	○	○	○	○	○	7	14
③ 見どころ	○	○	○	○	○	○	○	7		○	○	○	○	○	○	6	13
④ 順路		○	○	○	○	○	○	6		○		○		○		3	9
⑤ イベント	○	○	○	○	○	○	○	7		○	○	○	○	○	○	6	13
⑥ 多国語		○	○	○	○	○	○	6	○	○	○	○	○	○	○	7	13
⑦ 子供								0	○	○	○					3	3
⑧ 障がい者				○				1		○				○		2	3
⑨ その他								0								0	0

問1-2

情報提供手段	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① 日本語看板	○	○	○	○	○	○	○	7	○	○	○	○	○	○	○	7	14
② 多国語看板		○	○	○			○	4		○		○		○		3	7
③ 日本語パンフ	○	○	○	○	○	○	○	7	○	○	○	○	○	○	○	7	14
④ 多国語パンフ		○		○	○	○	○	5	○	○	○	○	○	○	○	7	12
⑤ ガイド	○	○	○	○		○		5	○	○	○	○	○	○		6	11
⑥ 日本語音声		○						1				○			○	2	3
⑦ 多国語音声								0				○				1	1
⑧ 映像装置	○	○	○		○			4		○	○	○	○	○		5	9
⑨ その他								0								0	0

問1-補

インターネット現状	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① PCサイト	○	○	○	○	○	○	○	7	○	○	○	○	○	○	○	7	14
② 携帯サイト			○					1		○				○	○	3	4

問2-1

充実したい情報内容	A	B	C	D	E	F	G		H	I	J	K	L	M	N	
① 由来・作品					④	③	③			①	④		③	③	①	
② マップ		③	①	③			①				③					
③ 見どころ	②			②	③		②				①	③	①	④		
④ 順路	③	①	②	④												
⑤ イベント	①		③	①	②				①		②	②	②	②		
⑥ 多国語		②	④		①	①	④			②			④			
⑦ 子供						②				④				①	②	
⑧ 障がい者										③						
⑨ その他		④										①				

問2-2

充実したい提供手段	A	B	C	D	E	F	G		H	I	J	K	L	M	N	
① 日本語看板	②						①			④	①			②		
② 多国語看板			①				②					②	③			
③ 日本語パンフ	①										②				①	
④ 多国語パンフ	④		②	③	①	②							①		②	
⑤ ガイド	③	①				①					③	①		③		
⑥ 日本語音声		②	③	①			③		①	①				①		
⑦ 多国語音声		③	④	②	②		④			②						
⑧ 映像装置									②	③			②	④		
⑨ その他																

(①=第1位、②=第2位、③=第3位、④=第4位)

問2-補

インターネット要望	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① PCサイト																	
② 携帯サイト	○	○	-	○	○	○	○	6	○	-				-	-	1	7

問2-1

充実したい情報内容	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① 由来・作品					1	2	2	5		4	1		2	2	4	13	18
② マップ		2	4	2			4	12			2					2	14
③ 見どころ	3			3	2		3	11			4	2	4	1		11	22
④ 順路	2	4	3	1				10								0	10
⑤ イベント	4		2	4	3			13	4		3	3	3	3		16	29
⑥ 多国語		3	1		4	4	1	13		3			1			4	17
⑦ 子供						3		3		1				4	3	8	11
⑧ 障がい者								0		2						2	2
⑨ その他		1						1				4				4	5

問2-2

充実したい提供手段	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① 日本語看板	3						4	7		1	4			3		8	15
② 多国語看板			4				3	7				3	2			5	12
③ 日本語パンフ	4							4			3				4	7	11
④ 多国語パンフ	1		3	2	4	3		13					4		3	7	20
⑤ ガイド	2	4				4		10			2	4		2		8	18
⑥ 日本語音声		3	2	4			2	11	4	4				4		12	23
⑦ 多国語音声		2	1	3	3		1	10		3						3	13
⑧ 映像装置								0	3	2			3	1		9	9
⑨ その他								0								0	0

(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています)

問3

活用したいツール	A	B	C	D	E	F	G		H	I	J	K	L	M	N	
① 印刷物	①			②		①					①	③	③	①	②	
② 表示板		②					①				②	②				
③ 人・機械	③	③	②		①	③	③						②	③	③	
④ 放送																
⑤ 情報機器	②	①	①	①	②	②	②		①	①	③	①	①	②	①	
⑥ その他																

問4

魅力あるシステム例	A	B	C	D	E	F	G		H	I	J	K	L	M	N	
① 日本語映像音声	②	①	③	①	②	①	①		②	①		①	①	①	①	
② 多国語映像音声		②	④	②	①	②	②		①	③		②	②	④	②	
③ 子供障がい者						③			③	②	③	③	③	②	③	
④ 事務所問合せ	④												④		④	
⑤ 外部情報				③	④	④					①	④				
⑥ インフォメーション			②		③					④	②			③		
⑦ 一斉お知らせ	①						④									
⑧ 位置情報	③		①	④			③									

(①=第1位、②=第2位、③=第3位、④=第4位)

問3

活用したいツール	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① 印刷物	3			2		3		8			3	1	1	3	2	10	18
② 表示板		2					3	5			2	2				4	9
③ 人・機械	1	1	2		3	1	1	9					2	1	1	4	13
④ 放送								0								0	0
⑤ 情報機器	2	3	3	3	2	2	2	17	3	3	1	3	3	2	3	18	35
⑥ その他								0								0	0

(1位3点、2位2点、3位1点、の重み付けをしています)

問4

魅力あるシステム例	A	B	C	D	E	F	G	観光施設	H	I	J	K	L	M	N	美術館・博物館	合計
① 日本語映像音声	3	4	2	4	3	4	4	24	3	4		4	4	4	4	23	47
② 多国語映像音声		3	1	3	4	3	3	17	4	2		3	3	1	3	16	33
③ 子供障がい者						2		2	2	3	2	2	2	3	2	16	18
④ 事務所問合せ	1							1					1		1	2	3
⑤ 外部情報				2	1	1		4			4	1				5	9
⑥ インフォメーション			3		2			5		1	3			2		6	11
⑦ 一斉お知らせ	4						1	5								0	5
⑧ 位置情報	2		4	1			2	9								0	9

(1位4点、2位3点、3位2点、4位1点の重み付けをしています)

問5

A	<p>観光客との直接対応が重要であり、求められる情報を的確に提供するためにもインストラクタを養成したい。 現状では外国人は通り過ぎるだけであるが、民宿を含め外国人向け対策を検討。</p>
B	<p>現地へのスムーズな案内を行うための誘導情報が必要。 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。 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、本人にのみ静かに案内できる方法が望ましい。 観光案内は熟知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。 観光客にもマナーを守ってもらうことが必要(静かに見学、入場時間帯、見学コースの順守)</p>
C	<p>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。 会場周囲の情報提供も必要。 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。 特定時期の来場者数が大半を占める、混雑時の駐車場情報が必要。</p>
D	<p>景観に配慮する必要がある、案内看板はむやみに設置できないので、情報通信機器を活用したシステムに魅力を感じる。 来場時期に関わらず、四季の風物詩や花木への問合せ多い。</p>
E	<p>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。 人件費はかけられないので、機械でサポートできればよい。 外国語音声装置を検討したが、費用面およびコンテンツ負荷により断念。 ニーズは多様化しているが、ここは信仰の場であり心を癒すところであることを解ってもらう。</p>
F	<p>限られた時間内での説明必要、いかにわかりやすく説明できるかはガイドに依存される。 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。</p>
G	<p>きめ細かい観光情報を提供したいと考えており、情報通信機器を使ったシステムに期待したい。 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。 客が見やすいように、ホームページも体系的・エリア的に整理必要。 常にコンテンツを新しく充実することが必要だがコストの問題あり。</p>

H	<p>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。</p> <p>エリアは広いが各施設で個別管理、運営主体を一元化して情報発信を行なえばよい。</p>
I	<p>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。</p> <p>音声装置による情報案内を検討中、映像よりも音声を重視する。</p> <p>携帯電話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。</p>
J	<p>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。</p> <p>システムが変わっても、コンテンツが継承されることを希望。</p>
K	<p>施設の存在を効果的にPRしたい。</p> <p>展示物はしょっちゅう入れ替るので、機械による説明は管理が課題。</p>
L	<p>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。</p> <p>小学生、中学生向けの情報提供を行なっていく必要がある。</p>
M	<p>施設に訪れる移動中に、観光情報を入手できるようなシステムがあればよい。</p> <p>例えば、VICSの道路情報を通じて観光情報も入手できる等。</p> <p>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。</p> <p>常設展で端末貸出しを試行実施、自分で説明を選択してイヤホンで聞く。</p>