R４地域協働研究（ステージⅠ）

R04-Ⅰ-28「ガイドシステムの周遊ログを活用した来訪者調査手法の試み」

課題提案者　平泉町観光商工課
研究代表者　ソフトウェア情報学部　阿部 昭博
研究チーム員　浅利 真（平泉町観光商工課）

〈要旨〉

本研究では、平泉町と本学によるスマートフォン観光応用への長年の取組み実績を踏まえ、さらに町内の周遊観光の実態把握と様々な分析を可能とするガイドシステムを運用し、スマートフォンによる周遊ログを活用したデジタル来訪者調査手法の構築を試みた。デジタルスタンプラリーで蓄積した周遊ログの収集分析などの調査から、今後の来訪者調査手法の構築に向けて、QRコード設置場所の拡充、新ガイドシステムの更なる周知、観光DMPによって今後提供が期待される観光関連データの活用検討など、取り組むべき課題を明らかにすることができた。

1　研究の概要（背景・目的等）

平泉町では、平成23年（2011年）の世界遺産登録から、多様な連携と広域的な交流を図りながら国内外における観光プロモーションを積極的に展開してきたことにより、観光客の入込数は年間200万人台を推移している。しかし、その多くは「通過型観光」が占め、さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により経済活動・交流人口が低迷する中、地域経済への波及効果を増大させるためには、観光関係団体・企業のみならず、あらゆる主体との連携によって、体験・交流・回遊による「滞在型観光」への転換を推進し、新たな観光コンテンツ創出と情報発信が必要となっている。

そこで、観光客に対して平泉の豊富な観光コンテンツを効率的かつ迅速に提供するための利便性の高い情報ツールが必要であるほか、観光客の周遊調査によって得られるデータを今後の観光施策に反映させることが課題として挙げられる。前者の課題については、平泉観光協会ホームページの充実やSNSの積極的活用、スマートフォンや音声ペンによるガイドシステムの導入などについて早くから取り組み、特に、スマートフォン活用については本学の協力のもと実施してきた。後者の課題については、これまで観光客の周遊調査を民間事業者に委託しながら都度実施してきたが、実施時期や回数等も限定的で、観光施策へ反映させるための十分なデータ収集とは言えなかったことから、デジタル化の進展も踏まえ、デジタルデバイス等を活用しながら恒常的にデータ収集できる仕組みを導入したい。

本研究では、平泉町と本学によるスマートフォン観光応用への長年の取組み実績をもとに、さらに町内の周遊観光の実態把握と様々な分析を可能とするガイドシステムを運用し、スマートフォンによる周遊ログを活用したデジタル来訪者調査手法の構築を試みる。そして、本研究の成果で得られる観光客の行動実態を把握することにより、町内の周遊観光の利便性向上や新たな観光施策に反映させながら、平泉観光の満足度向上とリピーターの増加を図り、世界遺産のまちの価値向上を図る。

2　研究の内容（方法・経過等）

平泉を訪れる観光客へのサービス提供に基づく実践的・実証的なシステム研究と観光デジタルマーケティング研究の両面から取り組む。図１に研究概念図を示す。

まず、2011年の世界遺産登録以来、地域協働研究の成果であるスマートフォンガイドシステム「平泉ポータブル観光ガイド」をリニューアルし、来訪者調査も可能な新ガイドシステムを導入・運用する。次にガイドシステムの運用で蓄積された利用者の属性情報（年代や訪問目的）やアクセスログを分析し、来訪目的等と訪問場所・ルートの相関等を解析することで、通年での周遊動向の把握を試みる。またオープンデータ、アンケートで収集した量的・質的データの解析・可視化の仕組みについても検討する。そして、本研究で把握した観光客の周遊実態をタイムリーに観光施策へ展開することを試みる。

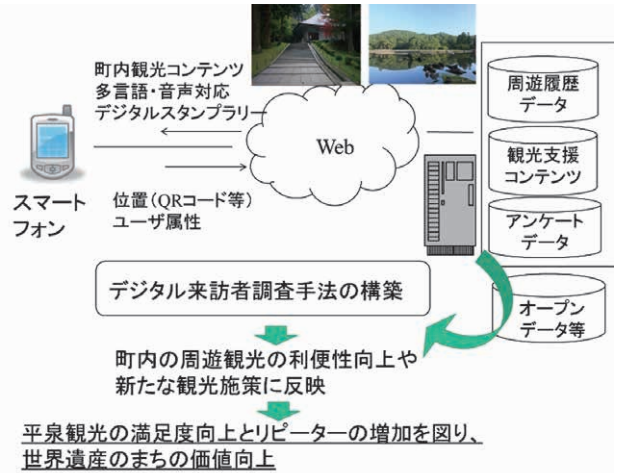

図１　研究概念図

3　これまで得られた研究の成果

本研究においては、観光客の利用を通じた実践・実証的な研究を円滑に進めるために、民間IT企業のサポートを得ながらクラウド環境上でシステムを運用した。

（１）リニューアル版ガイドシステムの本格運用

デジタルスタンプラリー機能や周遊調査機能を備え、スマートフォン利用を前提にデザインをリニューアルした新ガイドシステムを研究期間当初より本格運用し、新たに作成したガイドシステム紹介サイトを平泉観光協会など関係機関と

協力して掲載周知を図った。

（２）デジタルスタンプラリーの実施

秋の観光キャンペーンに合わせ2022年10月17日から11月30日まで、観光協会の協力のもとガイドシステムを活用したスタンプラリーイベントを実施した。町内７つのエリアに計25か所設置されたQRコードを読み取ることでスタンプラリーに参加できる仕組みとし、スタンプ３つ以上（３エリア以上）周遊し、デジタルアンケートに回答した参加者は、記念品を観光案内所で受け取ることとした。イベント周知は、駅前観光案内所での周知のほか、観光協会ホームページとSNSでの発信、主要観光施設へのポスター掲示により行った（図２）。期間中のガイドシステム利用者数684名中、スタンプラリー実施者数は385名で84名より周遊アンケートを回収した。

図２　スタンプラリーによる町内周遊調査の試み

（３）新たな周遊拠点の調査

2022年11月18日、いわて観光情報学研究会との連携のもとで現地見学会を実施した（図３）。８名の参加者とともに、平泉観光周遊の起点の役割を担い、世界遺産登録10周年の節目に開館した 岩手県立平泉世界遺産ガイダンスセンターを見学するとともに、コロナ禍後も見据えた町内周遊促進の在り方を考える機会とした[1)]。

図３　新たな周遊拠点となる施設の見学

館内見学後の意見交換等より、コロナ禍後の周遊促進に関連して２つの気づきを得た。まず、新たに開館した同施設と既存の町営ガイダンス施設は、観光客が最初に訪れることにより充実した文化観光のためのビジターセンター施設となっているものの、コロナ禍もあり利用者は限られる状況のため、今後、デジタルツール含め周遊・案内の在り方について更に工夫の余地がある。また、コロナ禍により現地を訪問する教育旅行は減少したが、SDGsをテーマにした学びのニーズが確実に増えていることから、コロナ禍後の滞在・周遊促進を考えるうえで、SDGsやサステナブルツーリズムに対する対応にも目を配る必要があろう[2)]。

（４）周遊ログを用いた来訪者調査手法の構築に向けた考察

周遊アンケート及びQRコードの読み取り履歴（周遊ログ）を分析し、来訪者調査手法の構築に向けた課題について関係者による検討会を実施した。その結果、スタンプラリーについては、周遊把握と促進に対する一定の効果が示唆されたが、来訪者調査手法の構築に向けて、今後取り組むべき課題も明らかとなった。

第１にQRコード設置場所を拡充する。現状の設置場所は一部エリアに偏りがあるため、町内周遊を適切に反映したデータとは言い難い。設置が不足している場所への拡充を図ったうえで、再度検証を進めることとする。

第２にガイドシステムの更なる周知が必要である。コロナ禍の影響もあるものの、リニューアル版が十分認知されていないようであった。平泉観光客に対するタッチポイントとしての認知度を上げるための効果的な施策を関係機関と今後検討する。

第３に観光マーケティングに取り組むDMO（観光地域づくり法人）等が把握する広域周遊等のデータについて、活用可能性を調査する。観光デジタルマーケティングを推進するために、DMO等が観光DMP（Data Management Platform）の構築を図り、域内の周遊実態を把握し、促進のための施策に繋げる取り組みが増えている。観光まちづくりやマーケティングへの取組みにおいては、DMOとの連携が今後更に必要となることから、DMPデータの活用可能性調査を契機としてデータ連携の在り方を調査・検討したい[3)]。

４　今後の具体的な展開

2022年度の成果を踏まえ、2023年度も引き続き地域協働研究制度を活用し、周遊ログに基づく来訪者調査手法の構築を目指した取組みを進める予定である。具体的には前述の課題３点について対応を図りながら、観光DX推進に資する実践・実証的な研究を進めることで、平泉観光の満足度向上とリピーターの増加を図り、世界遺産のまちの価値向上に繋げたい[4) 5)]。

５　その他（参考文献・謝辞等）

１）阿部昭博、富澤浩樹：いわて観光情報学研究会2022年度活動報告、観光情報学会誌 Vol.19, No.1（掲載予定）

２）長崎優輝：SDGsの学びを考慮した観光周遊支援システムの開発、岩手県立大学ソフトウェア情報学部2022年度卒業論文要旨集（2023）.

３）佐々木悠真：GISを用いた観光資源マネジメントシステムの開発、岩手県立大学ソフトウェア情報学部2022年度卒業論文要旨集（2023）.

４）浅利真：世界遺産平泉観光の今後の取組みについて、観光情報学会いわて観光情報学研究会第27回例会（2023）.

５）平泉町:平泉町観光振興計画（令和５年３月版）（2023）.