

RR-02「急増する外国人観光客の県内誘客促進、かつ満足度向上を図り、地域経済の活性化に寄与する「独創的ITシステム」の活用法を研究する」

課題提案者：株式会社JTB東北法人営業盛岡支店

研究代表者：ソフトウェア情報学部 蔡大維

研究チーム員：石川 浩（（株）ユー・アイ・コミュニケーションズ）

<要 旨>

近年、外国人観光客が急増し、多言語対応への必要性が高まっている。しかしながら、地方にとって通訳やガイドといったマンパワーの恒常的確保は経済面の保障をはじめ、様々な要因から相当困難である。とは言え、多言語対応を放置することは、情報発信を放棄することであり、結果的に理解促進を阻害してリピーターの獲得を妨げるばかりでなく、そもそも来県外国人観光客を遠ざけることに繋がりがかねない。また、来県する外国人観光客を獲得する上では、外国語によるコミュニケーションサービスは当然として、従来からの観光資源に頼ることなく、外国人が訪れてみたいと思える魅力的な観光資源を新たに発掘してアピールすることが肝心である。

1 研究の概要（背景・目的等）

近年、外国人観光客が急増し、多言語対応への必要性が高まっている。しかしながら、地方にとって通訳やガイドといったマンパワーの恒常的確保は経済面の保障をはじめ、様々な要因から相当困難である。とは言え、多言語対応を放置することは、情報発信を放棄することであり、結果的に理解促進を阻害してリピーターの獲得を妨げるばかりでなく、そもそも来県外国人観光客を遠ざけることに繋がりがかねない。また、来県する外国人観光客を獲得する上では、外国語によるコミュニケーションサービスは当然として、従来からの観光資源に頼ることなく、外国人が訪れてみたいと思える魅力的な観光資源を新たに発掘してアピールすることが肝心である。

国のインバウンド目標は、急増を受けてたびたび上方修正され、2020年までに4,000万人、東北6県+新潟で150万人である。ただし、最新の報道によると達増知事は「東北6県と新潟県合計の外国人観光客は15年に約70万人だったが、今年は100万人が目標。東京オリンピックが開催される2020年に450万を目指すとの目標を政府が策定しており、2倍～3倍に増えと期待している」と言明している。しかしながら、仮に目標通りの外国人観光客が来県すると、県内観光地では大混乱が生じると予想される。なぜなら、可及的速やかに次に述べる整備が必要になるからである。早急な整備自体も混乱要因であるが、未整備なところに外国人観光客が押し寄せるとなると、混乱に一層拍車がかかることになる。さらに、最近の外国人観光客には従来とは異なる特徴があり、その対策が特に地方においてハードルの高い課題となっている。

従来、各国からの旅行者は、比較的所得水準も学歴も高い層と想定され、英語中心であっても機能するものと考えられていたが、ビザの発給要件の緩和などから来日

層が拡大し、英語が理解できない観光客も増えている。かつ香港、タイ、ベトナムなどアジアからの観光客が増加して多言語対応への必要性が高まるが、通訳やガイドなどマンパワー一つとっても対応は相当困難である。とは言え、期待が高まる外国人による観光振興を考慮すると、来県満足度を高めてリピーター獲得につなげることが重要である。そのため多言語対応を放置することは理解を促し関心度合いを高めることの放棄であり、みすみす外国人観光客を遠ざけかねない。

急増するインバウンド観光客の本県への誘客にあたっては、従来の観光資源への外国語対応ばかりでなく、外国人観光客に魅力を感じさせる新たな観光資源の開発や発掘が重要な課題と考える。来日する外国人観光客の一番人気の観光地が、「京都・奈良」といった日本古来の歴史や文化に触れられる神社・仏閣が多数集積する古都となっている点である。リピーターになるほど各地の同様な施設への関心や体験願望が高まるようである。

2 研究の内容（方法・経過等）

今回、急増する外国人観光客の対応に課題を抱える「盛岡観光コンベンション協会」「盛岡手づくり村」「盛岡市教育委員会歴史文化課」、および弊社「JTB東北 法人営業盛岡支店」で共同研究グループを結成した。盛岡の地場産業を網羅した体験型観光施設である「盛岡手づくり村」においては、急増する外国人が、かつての英語圏や韓国・中国語圏に加え、タイを始めとするアジア圏からの観光客に拡がり、その対応に頭を悩ませている。盛岡市教育委員会では、盛岡市内に点在する歴史・文化施設の外国人観光客に向けた情報発信に苦慮している。また、協働研究全体のサポートを担う「盛岡観光コンベンション協会」、実際に観光客誘致を行う弊社「JTB東北 法人営業盛岡支店」との協議では、外国人観光客の誘客に当たっては、日本人観光客とは異なる視

点に立った魅力的な観光資源の開発が待たれるとの課題が示された。

スマホに代表される携帯端末に対して観光情報を配信する場合の手段は、もっぱら携帯電話網あるいはWi-Fi網を利用することになる。最近ではGPS電波を利用する専用端末も登場してきている。ただし、GPSの屋内利用が不可だったり、コンテンツが画一的だったり、サービスを受けるためのアプリをDLする必要があったり、自動案内が困難だったり、また大人数が一斉にアクセスすると遅延が発生したりといった解決が困難な課題を抱えている。コンテンツを配信するサーバや利用者端末に対するセキュリティ対策も難題となる。

本研究では、県立大学で独自に開発されたユビキタス通信機能を有する携帯情報端末を専用ガイド機として用い、多言語での対応が必要になる外国人観光客へのスマート対応を実現する上での課題を明確して、その解決手段を確立する。特に、本サービスの優れたインタフェースは、外国人観光客の動向研究を実施する上で、操作説明を受けなくともただちに利用開始可能といった点が強みになるはずである。

3 これまで得られた研究の成果

本協働研究に参画している「盛岡市てづくり村」において、来村の外国人に岩手県立大学が開発したユビキタス通信小型端末を貸与し、あらかじめ村内特定場所に設置した、ICタグや近距離無線タグにより、回遊する外国人がタグに近づいた際に自動的にコンテンツを再生する仕組みを構築して意識がどう変化するかアンケート形式による調査研究を行った。

盛岡市手づくり村の協力で、盛岡市てづくり村に16場所に独自に開発した無線アクティブタグと看板を設置した。また、各場所（出店）に、日本語と中国語と英語のコンテンツを作成し、音声データを編集した。専用端末29台を用意し、台湾の団体観光客に依頼し、解説案内を利用してもらった。そのあと、観光客の利用感想を調査するために、アンケート調査を行った。アンケート調査の結果集計によって、97%の高い割合で、本研究が提供するマルチ言語の自動案内サービスは効果的なアプローチであることが確認された。このサービスによって、地方の工芸品と特産品の理解を深める効果がはっきりである。このサービスの普及によって、地方観光の振興には、本研究で提案したアプローチの効果があると確認された。本調査で、課題も見えた。地方施設の財政難と人手不足などの問題で、新しいシステムとサービスの導入に消極的な側面がある。これによって、効果的なシステムと手段があっても、なかなか現場で普及されないで、全体のサービス質を向上するには、新しい技術とシステムを如

何に導入させるには、これからの努力が必要である。



図1 台湾観光客に利用方法を説明する様子



図2 観光客が自動案内で特産品店を見学する様子

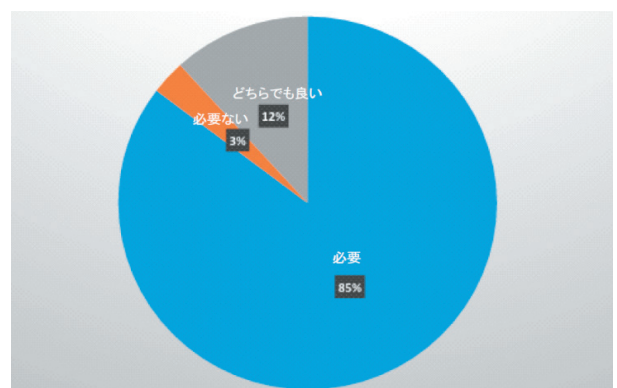


図3 「自動ガイド」の必要性に関するアンケート結果

4 今後の具体的な展開

今回の研究の成果を活かして、東北地域の地域展示施設での展示案内サービスを実現するために、現地調査とICTによるサービスの普及を推進する予定である。

5 その他（参考文献・謝辞等）

本研究で、ご協力を提供して下さった（株）JTB東北法人営業盛岡支店、（公財）盛岡地域地場産業振興センター「盛岡てづくり村」、（公財）盛岡観光コンベンション協会、盛岡市教育委員会歴史文化課に感謝の意を表す。