

大分県別府市における取り組み

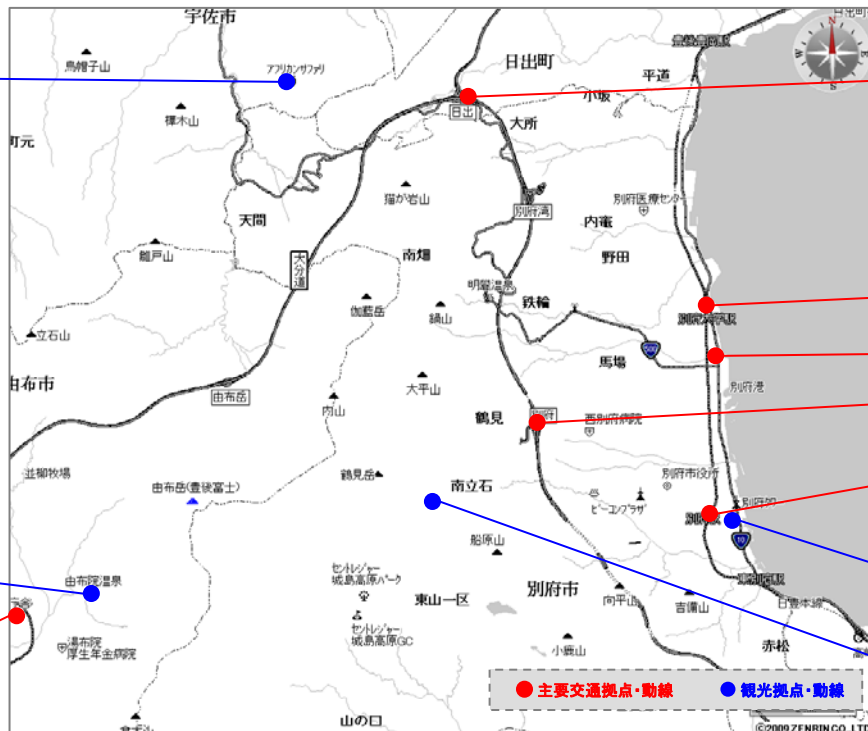
ケース4

最新の観光情報が複数の自治体から自動的に提供される仕組みをつくり、来訪者の利便性を向上する

■ 観光地の特徴

- 別府は豊かな温泉資源を持ち、世界有数の温泉保養地として明治時代の初期から発展してきた。戦前戦後を通じて裏路地が残ったことから、歴史遺産も多くまち歩きの本拠地でもある。
 - 別府の温泉は、別府八湯（別府・鉄輪・観海寺・明礬・亀川・柴石・堀田・浜脇）と呼ばれる八箇所の温泉郷を中心に湧き出している。湧出量は米国イエローストーン国立公園に次ぐ世界第二位だが、人が入浴できる温泉地としては世界最大である。
 - 別府では、大型旅館に団体客を誘致し、囲い込みを意識した観光戦略をとってきたため、全国の大型観光地が振るわなくなったタイミングで大きく集客が落ち込んだ経験を持つ。
 - 近年、別府市を中心とした隣接自治体間での連携が始まりつつある。
- 来訪者は毎年1,000万人を超えると見られているが、全般的には日帰り客が多い。
 - 日本全国からの観光客が減ってきている中、県内からの旅行者は増えてきている。特に福岡から若者や家族連れが来訪している。
 - 外国人旅行客では特に韓国人旅行者が多い。昔、韓国では別府が最も有名な温泉地であり、誰しもが一度は行きたいと考える観光地という位置付けだった。

大分アフリカ
サファリ



日出JC

JR別府大学駅

国際観光港

別府IC

JR別府駅

別府タワー

鶴見岳
ロープウェイ

湯布院温泉

JR由布院駅

■ 観光政策の重点方針

- 日帰り型から滞在型へのシフト
 - 現在の日帰りが多い観光客に滞在してもらうことが次なる目標である。団体客を誘致していたころは夜の街も1つの特長だったが、個人客が増えつつある今後は着地プログラムを充実する必要がある。方策・手段⑤-2
- 地産池消、健康志向を特長とする着地プログラム
 - 個人客でも特に、高級志向を持つ高齢者や女性をターゲットとする場合、地産池消、健康志向といった切り口が求められる。ただし、それらは最終的に目指すところであり、まずは裏路地のB級グルメを入口として展開することを想定している。方策・手段⑤-2
- 隣接する自治体との連携
 - 来訪者の利便性を高めることで、一層の消費拡大を狙うことも重要である。そのためには、その土地ごとにおける局所的な対応ではなく、来訪者の行動域から見た対応が望ましい。

■ 観光情報提供の主な目的(観光情報提供に期待する効果)

- 多様化する観光ニーズへの対応
 - 元々まち歩き観光する人は多かったことから、ボランティアガイドは数多くいる。しかし、来訪者の個人化が進むに連れ、早朝にまち歩きをしたいといったニーズの多様化が起こりつつある。方策・手段③-3
- ドライブ観光客の利便性向上とそれに伴う魅力度向上
 - 別府市、竹田市、九重町、阿蘇市一帯を観光地と見ているドライブ客等の観光行動の利便性の向上、さらにはそれに伴う地域としての魅力化も狙っている。

別府裏路地のまち歩き風景



■ 観光情報提供の基本方針

- 観光客の行動範囲を意識した情報提供を行う
 - 観光客は、自治体の行政区域内ではなく、行動可能な範囲内で訪れる観光資源を決めている。情報提供はこの視点に即して行うことが重要であるため、行政界を越えて観光情報を同一技術で連携する取り組みを進める。

方策・手段⑦-3
- 観光客の行動時間を意識した情報提供を行う
 - 観光に訪れる人は、限られた時間の中でより多くの魅力に接したいと考えているため、行動時間は早朝から深夜に及ぶ。これをサポートすることも重要と考え、ボランティアガイドの活動しない時間帯にも対応できるようにする。

方策・手段③-3
- 常に最新の情報が反映される仕組みの導入を行う
 - 複数の行政界に跨る観光案内を行うポータルサイトは利便性が高い一方、各自治体が個別に情報を更新すると、それを受けてポータルサイトも逐一更新する必要がある。これに対して、各自治体で同じ技術を用いることで、自動的に更新される仕組みを構築する。

複数の自治体に跨る情報をつなぐ「やまナビ」

The image displays the 'Yamanabi' mobile application interface across different devices and features. On the left, a desktop version shows a search bar with the text 'やまナビ 検索' and the URL 'http://yamanaminavi.jp'. Below it is a QR code and contact information for various organizations. The center part features three numbered steps: 1. '観光スポットを探す' (Find spots), 2. '旅のプランを作る' (Create a plan), and 3. '友達を誘う' (Share with friends). Each step includes a brief description and a screenshot of the app's interface. On the right, a mobile phone screen shows the app's home page with the title 'やまナビ モバイル版の紹介' and a QR code for mobile access. The URL 'http://yamanaminavi.jp/m/' is also displayed.

■ 観光情報提供の内容及び提供手段

● 携帯型端末(PDA)

- PDAにデータを格納し、街中に設置したRFIDの信号を受けると、それをトリガとして観光情報が提供される仕組みとした。端末は駅の総合情報センターで貸し出している。
- RFIDはイメージキャラクタの温たま君に格納されており、市内13箇所に設置されている。
- 外国人向けには、音声か映像による情報提供が有効であるため、PDAを通じて動画による観光情報の提供を行っている。
- 動画はインターネット上でも提供されており、携帯電話でアクセスして見ることができるとともに、ポッドキャスト用にダウンロードできるようにもなっている。

方策・手段⑦-2

RFIDはイメージキャラクタの温たま君に格納



観光ボランティアガイドによる案内動画



● ホームページと携帯電話

- エリアのホームページである「やまナビ」では、各自治体が更新した情報が、自動的に反映される仕組みにより、常に最新情報が提供されている。
- 宿泊施設、観光スポット、イベント情報、地図情報を組み合わせることで、行政界を越えたおすすめ寄り道プランをつくることができる。
- またお勧めプランについては、QRコードを介して携帯電話からアクセスすることができる。

■ 得られている効果

- 別府市で行われている活動をもとに、隣接する九重町、竹田市の広域エリアの観光情報を提供する「やまナビ」のシステム整備につなげている。

■ 苦勞した点・工夫した点

(1) 使い勝手を踏まえた手段の選択

- 取り組み開始当初は、携帯電話によるパケット通信費が従量制しかなかったため、まともにサービスしようとするとう莫大なお金がかかってしまうことがわかった。PDAを貸し出しすることで、同等のコンテンツ提供を実現した。

(2) 地域リーダーによる率先

- 観光地においては、集客するという住民全体の意識向上と、それらを同じ方向に向かわせることが成功の鍵である。
- ビジョンや夢を語れる複数の地域リーダーの働きにより、多くの取り組みが実行されてきている。

本ベストプラクティスに関する問い合わせ先

■ 大分県企画振興部観光・地域振興局
TEL 097-536-1111
<http://www.pref.oita.jp/10500/shokai/>
■ NPO観光コア
TEL 092-739-2726
<http://www.npocoara.jp/index.shtml>

取組みのフロー

観光地の特徴

- 豊かな温泉資源を持ち、世界有数の温泉保養地。戦前戦後を通じて裏路地が残ったことから、歴史遺産も多くまち歩きの本拠でもある。
- 日本全国からの観光客が減ってきている中、県内からの旅行者は増えてきている。特に福岡から若者や家族連れが来訪している。

観光情報提供の主な目的

- 多様化する観光ニーズへ対応する。
- ドライブ観光客の利便性向上とそれに伴う魅力向上を目指す。

方策・手段③-3

観光情報提供の基本方針

- 観光客の行動範囲や行動時間を意識した情報提供を行う。
- 常に最新の情報が反映される仕組みを導入する。

方策・手段③-3

方策・手段⑦-3

観光情報提供の内容及び提供手段

- PDAにデータを格納し、街中に設置したRFIDの信号を受けると、それをトリガとして情報提供される仕組みとした。端末は駅の総合情報センターで貸し出している。
- 外国人向けには、音声か映像による情報提供が有効であるため、PDAを通じて動画による情報提供を行った。
- 「やまナビ」では、各自治体が更新した情報が、自動的に反映される仕組みにより、常に最新情報が提供されている。

方策・手段⑦-2

得られている効果

- 別府市で行われている活動が、隣接する九重町、竹田市の広域エリアの観光情報を提供する「やまナビ」のシステム整備につながった。

観光政策の重点方針

- 観光客属性の日帰り型から滞在型へのシフトを目指す。
- 地産池消、健康志向を特長とする着地プログラムを充実する。
- 隣接する自治体と連携する。

方策・手段⑤-2