

福岡地区モビリティサポートモデル事業

～外国人観光客の自律移動を支援、海外との交流を活性化して国際集客文化都市を目指す～

天神・大名地域 WiFi 化推進協議会

天神・大名地域は、福岡市最大の商業集積地域であり、特にショッピングや飲食などの消費者向け経済の中心となっている。また、古来よりアジアとの交流窓口であったという歴史的経緯をふまえ、「国際都市福岡」として、アジアの玄関口としての機能充実が図られており、実際に、国際的にも以下のような高い評価を得ている。

・「世界で最も暮らしやすい都市」特集・ショッピング部門第1位（MONOCLE 誌 2008年7,8月号）

・「顧客のセンスのレベルが高く、食文化の質も高い」（同上）

本モデル事業は、このように、国際的にも高い評価を受けている「国際都市福岡」の価値をさらに高めるために、外国からの観光客に対してのモビリティサポートを行うべく企画されたものである。

本モデル事業を始めるにあたって、考慮したのは以下の三点である。

① 徹底した顧客視点 ② 継続性を配慮したコスト意識 ③ 街全体でのサポート体制の構築

自らが海外へ行った経験を思い出して頂きたいのだが、現地の方々と我々日本人が行きたいところは往々にして違うこともある。このため、我々日本人の視点ではなく、今回のターゲットである、外国人がどこへ行きたいのか、何を課題としているのかを調べ、その要求を満たすサービスを構築することとした。たとえば、博多港から入国した韓国人を対象に収集されたアンケート調査(財団法人福岡観光コンベンションビューロー)を見ると、福岡市への滞在・天神地区でのショッピングが街の魅力であると認識はされているが、実際にショッピングをした方は少ないことがわかった。これらの理由は、集約すると「移動情報の不足」と「案内の不足」の2種類であり、「移動情報の不足」は、路線バスの情報不足、地図案内の不足、「案内の不足」については、資料・情報そのものの少なさと、言葉が通じないコミュニケーション障害の問題が指摘されていた。

本事業では、このような調査結果などを踏まえ、本サービスの顧客である外国人観光客が、自らの興味がある場所へ、不自由なく移動できるような移動支援サービスを、iPhoneのような汎用性のあるモバイル端末を使うことで、その後の維持コストも含めて安価に提供するとともに、紹介するお店や観光スポットにも協力をあおぐことで、街全体でサポートできる体制をとることとし、これにより、次年度以降も継続可能なモバイル端末を活用した観光客への移動支援サービスの実現に向けて取り組んだ。

利用するモバイル端末としては、先述のとおり、事業の継続性を意識して、特注品は使わず、市販されているモバイル端末（iPhone）（図 2）をそのまま選択した。対応語は韓国（韓国語）、中国（簡体字）、台湾（繁体字）、欧米（英語）の 4 カ国語である。（図 3）なお、行きたいところに出てくる店やスポットは外国人に人気のものを厳選した。



図 2. モバイル端末 (iPhone)

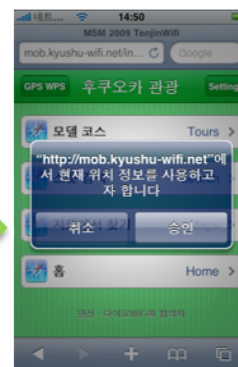


図 3. 言語設定 (4 カ国語対応)

移動支援サービス提供は 2010 年 1 月に、2 通りの対象者に対して実施した。（写真） まずは、1 月 7 日、13 日～15 日において、韓国、中国、アメリカなどからこられたインターンシップ、留学生などの方々(日本在住経験有)にて、実際にモバイル端末を使って頂きながら、天神・大名の街を数時間にわたり、歩いたり、バスに乗って頂いた。更に 1 月 28 日には、韓国からのツアー客による同様のサービス提供（韓国・ソウル近郊からの旅行者 20～50 代の男女 15 人が参加・日本在住経験無）も実施、全ての取組を無事に終えることができた。（図 4）

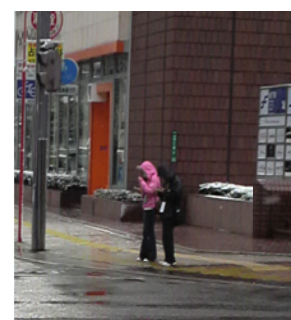


写真. サービス提供風景（雪の中で）

利用後のアンケート結果は、また使ってみたい、便利だったという声が全体の 80%を超え、大成功であった。また、「とても便利」「(今まで乗れなかった) バスに乗れると思った」などの好意的な意見も多数頂いた。

今後の技術的な課題としては、GPS 機能の精度があげられる。特に、サービス提供の初日は降雪の中での取組であったのだが、このときは屋外にもかかわらず、GPS 機能が作動しないことすらあった。GPS 機能は天候や場所に左右されるため、WiFi スポットによって補完するなど、位置精度を向上する対策が必要であると実感した。

また、今回使用した Web アプリケーションはコンパス（方位磁針）機能を実装していなかったこともあり、どちらに向いて歩いているかわからず、迷ってしまうこともあった。これについては、サービス提供期間中に、移動した軌跡をプロットしていく手法を導入す

などの対策も実施したが、今後、実用化するにあたっては、アンケートで得られた意見などを元に、アプリケーションの仕様・品質の向上を実施するとともに、GPS 機能を補完する為の WiFi 環境の充実を行う必要があると認識している。また、これらを永続的に活用していく為には、運用面についても、十分に検討して行く必要があるだろう。

最後に、この取組を成功に導いた関係者の方々のご支援に感謝するとともに、この成果を、地元福岡、そして九州、日本国内へと拡げて行くことができると考えている。



図 4. サービス提供対象エリア