

<目次>

第1編 中間整理編	1
第1章 まちめぐりナビプロジェクトの概要	3
1-1. まちめぐりナビプロジェクト.....	3
第2章 平成18、19年度の取り組みによる成果と課題	11
2-1. 得られた成果.....	11
(1) 創意工夫に満ちた取組を全国的に試行することにより、「地域発」の多様な観光情報提供事例が創出された.....	11
(2) 観光客の行動実態や情報に対するニーズの把握・活用の重要性が示された.....	11
(3) 観光客の移動支援における情報の内容、手法、地域の仕組みの要点が抽出された.....	11
(4) IT等の活用により、これまででない観光情報提供の可能性が示された.....	12
(5) 地域らしさや、人材・ネットワークを効果的に活用して、地域が一体的に観光情報提供に取り組む重要性が示された.....	12
2-2. 明らかになった課題.....	13
(1) 観光客のニーズに対応した観光情報内容の検討が不十分.....	13
(2) 観光情報を伝える手段・媒体の特徴の認識が不十分.....	13
(3) 観光の気分や旅の楽しさを盛り上げる工夫や配慮が不十分.....	14
(4) PDCA サイクルの実施が不十分.....	15
(5) 地域の観光情報提供が継続的に運営されない.....	15
第3章 地域による観光情報提供の今後の検討課題	16
3-1. 観光情報提供方針の整理の仕方.....	16
(1) 地域の現況と課題の把握.....	16
(2) 目的の設定.....	16
(3) 運営体制の構築.....	16
3-2. 観光情報提供の具体的な手法の検討.....	17
(1) 観光情報提供の基本設計.....	17
(2) 情報内容の検討.....	17
(3) 情報提供手段・媒体の検討.....	17
(4) 総合的なデザイン.....	18
3-3. 観光情報提供の運営手法の検討.....	18

第2編 観光情報提供の具体的な手法編	19
第1章 観光情報の内容および提供手段の特性	21
1-1. 提供する情報内容の考え方	21
1-2. 行き先案内（ナビゲーション）	21
1-3. 観光客の利便性を高める情報（ユーティリティ）	24
1-4. 地域らしさや旬の地域の魅力等の情報（オリジナリティ）	25
1-5. 双方向情報（コミュニケーション）	27
1-6. 情報を提供する手段の考え方.....	28
1-7. 総合的なデザイン ～観光客が快適に利用できる情報提供を～	30
第2章 観光客の行動・場面に適した観光情報提供手法	32
2-1. 観光客の行動・場面の考え方（「いつ」「どこで」の設定）	32
2-2. 観光客が計画を立てる段階での情報提供手法.....	34
(1) 必要とされる情報.....	34
(2) 主な情報提供手段・媒体.....	34
(3) 情報を提供する場面・場所	34
2-3. 移動中の情報提供手法	36
(1) 必要とされる情報.....	36
(2) 主な情報提供手段・媒体.....	36
(3) 情報を得る場所	36
2-4. 観光地での情報提供手法.....	39
(1) 必要とされる情報.....	39
(2) 主な情報提供手段・媒体.....	39
(3) 情報を得る場所	40
第3章 利用する観光客に合わせた観光情報提供手法	42
3-1. 年齢層や同行者に合わせた観光情報提供手法.....	42
3-2. リピーターへの観光情報提供手法.....	42
3-3. 外国人観光客への観光情報提供手法	43
3-4. 学校団体（修学旅行等）への観光情報提供手法	45
3-5. 特定の目的を持った観光客への観光情報提供手法.....	46

第3編 観光情報提供方策の確立に向けた検討プロセス編	47
第1章 観光情報提供の検討プロセス	49
1-1. 地域が有効な観光情報提供を行うためのプロセス.....	49
(1) 第一段階：観光情報提供方針の整理.....	49
(2) 第二段階：観光情報提供手法を具体的に検討する	50
(3) 第三段階：観光情報提供の運営手法.....	50
1-2. 地域の観光情報提供方針の整理	52
(1) 地域の特性を的確に把握する	52
(2) 観光客の行動・属性を把握する	53
(3) 地域の観光情報提供の現在の課題を認識する	53
1-3. 観光情報提供に取り組む目的（ミッション）	56
(1) 地域の観光情報提供の課題を解決する	56
(2) 戦略的な観光情報提供を図る	56
第2章 観光情報提供の継続的な運営に向けて	70
2-1. 地域の協議・連携体制を確立する.....	70
(1) 地域の協議・連携体制、役割分担を明確にする	70
(2) 事業の中心となる主体を明確にする.....	72
(3) 事業継続に向けた視点を持つ	74
2-2. 効果の検証と改善 ～PDCA サイクルの実践～	75
2-3. 地域の新鮮な観光情報の提供.....	78
2-4. 観光客への普及・啓発	79
2-5. 将来的な事業化の検討	80