

## 第3章 利用する観光客に合わせた観光情報提供手法

地域を訪れる観光客は多様ではありますが、既存の観光統計等によって地域の現況をできるだけ把握し、訪れる観光客に適した情報提供とすることが必要です。

また、地域の課題となっている点や地域の観光戦略等によっては、特定の観光客に絞り込んだ情報提供システムを構築することも有効な観光戦略となります。

ここでは情報提供の対象となる観光客によってどのような配慮が必要か、あるいは特定の観光客に対してどのような情報提供が有効かについて解説します。

### 3-1. 年齢層や同行者に合わせた観光情報提供手法

観光情報提供の対象としては、まず年齢層に配慮することが重要です。

20代や30代の観光客が多い地域では、携帯電話等のIT機器を用いた情報提供も有効と考えられますが、比較的年齢の高い観光客、団塊世代等が多い地域ではそうした方法よりも案内看板やパンフレットを中心とした情報提供が受け入れられやすいと考えられます。

また、年齢層によっては一緒に観光をする同行者にも違いがあります。20代では恋人や夫婦といったカップル、友人同士のグループ旅行等が主流ですが、30代では小さな子どもを連れた家族旅行、40代以上では夫婦二人でといった同行者が主流となります。

例えば小さな子どもを連れた家族旅行が多い地域では乳幼児を連れている場合でも困らないための休憩・トイレ等の立ち寄り先の情報提供を充実させる、家族連れ向けの「お得な情報」を提供する等、同行者を含めた観光客のニーズに配慮した情報提供は観光客の満足度を高める有効な手法と考えられます。

### 3-2. リピーターへの観光情報提供手法

繰り返し地域を訪れる観光客が多い地域（あるいは今後リピーターを拡大したいと考えている地域）では、奥深い地域の魅力を充実させることが重要です。最新の情報やその季節ごとの魅力を提供する等「何度来てもおもしろい」「また来たい」と思わせる工夫が必要になります。

また、リピーターに対しては情報量を充実させるばかりではなく、情報の質を高めることが重要です。その季節の飲食、特産品、地域の祭事等特定のテーマの情報を充実させることや、地域の史跡巡り、町並探訪等物語性の高いテーマ設定する等の手法が考えられます。

### 3-3. 外国人観光客への観光情報提供手法

ビジットジャパンキャンペーンの効果等により、多くの地域で外国人観光客が増加しています。また、今後拡大が期待できるターゲットとして外国人観光客の誘致に取り組む地域も多くあります。

しかし、外国人観光客に対応する通訳やガイドスタッフ等の人数が少ない地域も多く、外国語での情報提供システムを構築することが求められます。

情報提供システムとしては、多言語での観光案内の表示や外国語版パンフレット等での対応が挙げられますが、それ以外にも英語音声案内が可能なカーナビゲーションの活用、PDA等の携帯端末による画像や音声を含めた情報提供、外国語ボランティアによるコールセンターの設置等の取り組みが挙げられます。(携帯電話は各国によって機能が異なります。特にメールのやりとり、二次元バーコードの読み取り、携帯版ウェブサイトの閲覧等は日本以外での普及率は低いため、外国人観光客にとっては扱いづらい点に注意が必要です)

#### 事例ー1 外国人レンタカー利用者に英語音声機能付きカーナビゲーションで対応(北海道石狩地域)

- ・ 旅行会社とレンタカー会社が連携し、外国人のレンタカー利用者に対して英語音声機能を有したカーナビゲーションを用意。(現在英語音声機能付きカーナビゲーションは数機種しかない)
- ・ 観光地の情報とマップコードを掲載した英語版パンフレットにより外国人観光客でも簡単にカーナビゲーションを扱えるものとした。
- ・ 現状では音声のみの英語対応であり、地図画面の英語表示等が今後の課題として挙げられる。



事例－2 携帯端末（PDA）で多言語・動画による情報提供（大分県別府市）

- ・ 別府温泉エリアの拠点に設置した「温たま人形／プレート」と連動したPDAにより地元のベテランガイドによる多言語の案内映像、音声案内を提供。

●温たま人形・プレートを整備



別府温泉エリアの15拠点に設置

1.貸出PDA

「μ-chip」に触れるとその場所の観光案内映像が再生される



たのしく！  
路地裏散策  
地元ベテラン案内人の  
動画と多言語  
音声（日・韓・英）

PDAは別府駅構内の観光案内所等で貸し出し

事例－3 地元外国語ボランティアによるコールセンターを設置（山梨県富士河口湖町）

- ・ 外国語観光案内スタッフや地元の外国語観光ボランティアを携帯コンシェルジュとしたコールセンターを設置。
- ・ 携帯コンシェルジュは「観光情報データベース」に整理された情報を見ながら外国人観光客からの質問にも簡単に対応できる。



### 3-4. 学校団体（修学旅行等）への観光情報提供手法

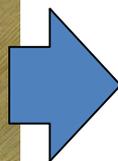
学校団体は地域の歴史・文化の学習や地域住民との交流、体験学習等、来訪目的が明確であり、そのニーズに応えることで学校としてリピーターとなることや他の地域の学校団体を誘発することにつながることを期待されます。また、生徒にとって思い出の地として印象のある観光地となることで、将来の（大人になっての）再来訪も期待することもできます。

提供する情報としては地域の歴史や文化等を中心としたものが考えられますが、地域を学びながら楽しく巡ること、分かりやすく伝える事などの工夫が求められます。

情報提供ツールとしては、学校団体用のパンフレット等の他、携帯電話やPDA等のIT機器を用いることも有効です（GPS機能によって生徒の現在地や安全を確認することも可能です）。

#### 事例ー1 GPS付携帯端末（PDA）による体験散策型の観光スタイルを提供（福島県会津若松市）

- GPS付のPDAを活用し、動画を含む観光ナビゲーションシステムを構築。
- 会津若松の歴史や文化を学びながら、町中散策ができるため、修学旅行や体験学習等のツールとして活用できる。



### 3-5. 特定の目的を持った観光客への観光情報提供手法

体験型観光やまち歩き観光等、地域独自の魅力を活かした特定テーマの観光（ニューツーリズム等）に取り組む地域では、観光客の来訪目的が比較的明確であることから、目的に添った地域の魅力や体験活動等に参加するための申し込み方法、料金、時間、集合場所の地図等の詳しい情報の提供が求められます。

こうした地域の課題としては、体験する場所やまち歩きの場所が通常の地図やカーナビゲーションには掲載されていないことが多いこと、天気等による体験活動やまち歩きの中止、変更等のリアルタイムな情報の提供等が挙げられます。

#### 事例－1 登山・トレッキング観光のための情報を提供（福島県二本松市岳温泉地区）

- 登山・トレッキングを目的とする観光客に対してウォーキングコースの情報や観光客の生の声を提供。
- 観光客は安心してウォーキングを楽しみ、また地域のイベント等の情報にも触れることができる。

観光施設等設置ポスターから  
ウォーキングコース案内看板から

携帯電話でQRコードを読み込むと

ウォーキングコースマップ（コースポイント案内）

現在地・詳細画面

知りたい情報カテゴリーを選んで情報取得

ポイントを選んで詳細画面へ

ウォーキングイベントやウォーキング講習情報も

コース情報・周辺情報表示

周辺の位置情報、ポイント情報を合わせて表示

#### 事例－2 体験観光などの催行状況をリアルタイムに発信（徳島県南部地域）

- 体験観光の催行情報（変更や中止）、旬の情報を集約。
- 道の駅等に備え付けた体験観光マップの二次元バーコードによりリアルタイム性の高い情報、目的地の詳細情報を提供。
- 電話番号、FM ナビ周波数をカーナビに入力し、道端に設置した「まるごとナビ」と連携することで、カーナビに掲載されていない道案内情報を提供。

体験観光業者

事業運営者

Web情報

リアルタイムな情報

体験観光マップ

道端に設置「まるごとナビ」（FMナビ）

カーナビに掲載されない道情報

天気はいけど海が荒れているから体験は中止したのよ！

はい解しました、〇〇号線の通行止めも入力しておきます

旬の創作料理が出来たから情報を変更しなくちゃー

体験は中止らしいから他のどこかいいところないかしら？... あつたわ！ここにしましょ。だけどへんびな所みたいね。だけど「まるごとナビ」で案内してくれるそうよ、早く行きましょ