

## 北海道における外国人観光客へのモバイル・プラットフォームを活用した情報提供のあり方

～観光Wi-Fiによる地域からの情報発信～



細野 昌和 (ほその まさかず)

北海商科大学観光産業学科准教授

1954年札幌市生まれ。東北大学大学院情報科学研究科博士後期課程修了。博士(情報科学)。85年(財)たくぎん総合研究所入社、北海道観光経済効果調査の企画、実施など、観光や地域づくり関連の業務を手掛ける。93年、北海学園北見大学(現北海商科大学)に移り、観光産業学科担当となる。現在は、主に北海道観光における情報提供インフラおよびソフト的なシステムについて調査研究を行っている。

### 1 はじめに

北海道への海外旅行者は飛躍的に増大しており、停滞を続ける北海道観光にとっての希望であるとともに、新たな対応を求められる局面が発生している。

観光振興においては観光客の誘致やプロモーションといった華やかな面に目が奪われがちである。しかし、すでに大勢訪れている外国人観光客が北海道において、どのような状態に置かれているのかには、目が向けられることは少ない。観光行動においては、非日常的环境中で新たな情報を探索しなければならず、またそれが楽しみなのである。そうした期待に、観光を重要な産業と見なしている北海道は観光客を迎え入れる地域として対応しているのであるか。

本調査研究では、外国人観光客が着地である北海道において情報入手の困難さに困惑している姿を明らかにし、問題解決のために既存のモバイル技術である無線LAN(Wi-Fi ワイファイ)活用の可能性を探った。

調査は、平成20年8月7日から10月8日までの間、札幌市中央区内6軒のホテルの協力を得て実施された。対象者は、来道外国人観光客の中で最も多い中国語(繁体字)圏である台湾、香港からの宿泊客である。対象者がチェックインの際にフロントで質問紙を手渡し、チェックアウトまでに回収するようにホテルに依頼した。本来業務に合わせ可能な限り質問紙を手渡し、回収する方法を取り、最終的な有効回答は139票であった(全ホテルへ配布した総数は775)。したがって、この種の着地観光調査のすべてがそうであるように、回収率という概念は存在しない。回答者の53.2%が個人旅行で43.2%が団体旅行と、個人旅行が過半数を占めた。

### 2 情報不足状態を放置されている外国人観光客

訪日国際観光振興を進めている独立行政法人国際観光振興機構(JNTO:日本政府観光局)は、外国人旅行者対象の調査結果を『TIC利用外国人旅客の訪日旅行事態調査』や『訪日外国人旅行者満足度調査報告書』

として公表している。そこでは、日本における外国語案内・標識・言語障壁の問題、街でのインターネット利用可能な環境の不足、ガイドの不足、ホテルの外国語放送の導入希望など、外国人旅行者へのさまざまな情報提供の不足や、それが原因の具体的な問題が指摘されている。

そのため、本調査研究では、北海道でも情報入手に関する同様の問題が起きていないのかを確認した。JNTOの調査結果を参考に以下の項目を作成し、それぞれの項目について、積極的肯定の「1. そのとおり」と、積極的否定の「5. そうは思わない」の間を5段階に分け、対象者の印象に該当する番号を回答として求めた。

- ① 観光案内所が少ない
- ② 観光案内所の場所が分からない
- ③ 観光案内所に中国語を使える人が少ない
- ④ 観光案内所に必要な情報が無い
- ⑤ 中国語で書かれた案内パンフレットが少ない
- ⑥ インターネットが使えるところが少ない
- ⑦ インターネットカフェが少ない
- ⑧ インターネットカフェの場所が分からない
- ⑨ ホテルでインターネットが使いにくい
- ⑩ 街頭にWi-Fiのアクセスポイントが無い
- ⑪ 携帯電話が使えない
- ⑫ 公衆電話が少ない

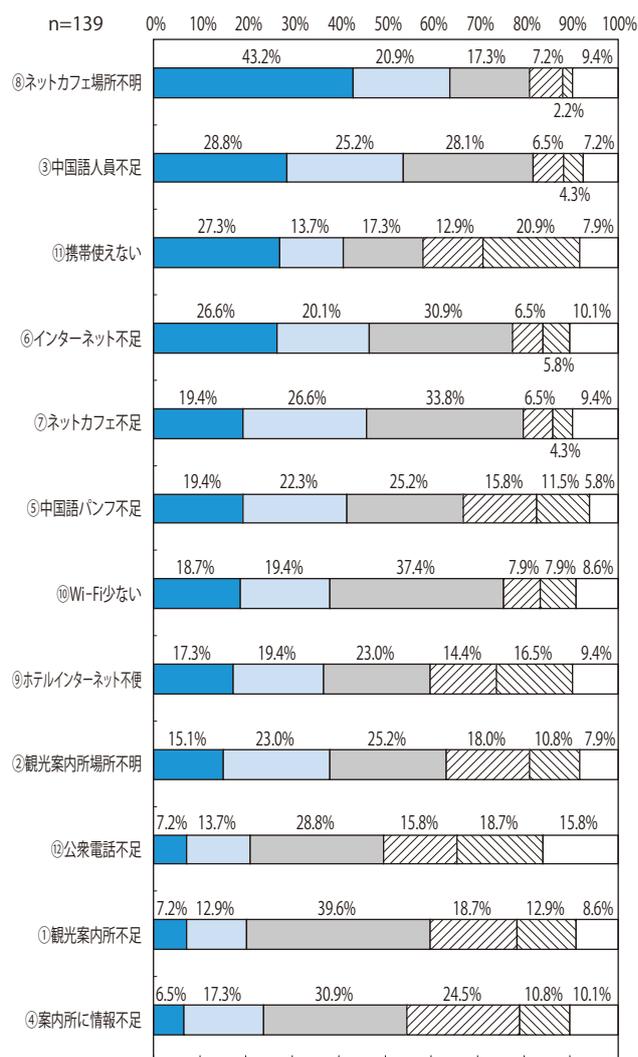
その結果、北海道においても情報入手手段の不便さが深刻であることが明らかになった。これらの項目の中で、もっとも多く不便であるという回答が集まったのは「⑧インターネットカフェの場所が分からない」であり、積極的肯定の「1. そのとおり」と答えた割合は43.2%、肯定の2. は20.9%となり、合わせると実に64.1%が不便だと回答している。その他、インターネットの利用に関する項目にはおしなべて高い割合で不満が示されている。

また、「③観光案内所に中国語を使える人が少ない」に対しても、54.0%が不便だと答えている。情報提供を使命として担っている観光案内所だけに、この問題は大きいだろう。

不便な項目の3番目は、「⑪携帯電話が使えない」である。世界共通の携帯電話通信方式であるGSM<sup>\*1</sup>がないのは、世界中で日本と韓国だけである。後に触れる携帯電話による情報提供の問題と関連した結果である。

また、「①観光案内所が少ない」と施設数への不満を表す対象者は相対的に多くはないが、「②観光案内所の場所が分からない」と答えている対象者が38.1%もいる。施設数の問題以前に、施設のある場所を分かりやすくすることの方が利用者にとって重要であることが読み取れる。あるいは、実際には存在していない案内所が、存在するものと誤解している可能性もある。

このように、外国人観光客は積極的に情報を得ようとして困難に陥っているのにもかかわらず、着地である北海道側がその入手手段を用意せず、放置している現状が浮き彫りとなった。



■ 1 そのとおり □ 2 ← □ 3 どちらとも ▨ 4 → ▩ 5 そうは思わない □ 6 不明

図1 北海道で不便な情報手段

\*1 GSM (Global System for Mobile communications) 世界の212カ国で使用されているデジタル携帯電話の通信方式。

### 3 非現実的な携帯電話利用の情報提供

外国人観光客への情報提供には、観光案内所を随所に設け、外国語で対応できる説明員を多数常駐させるのが理想に近いかもしれない。しかし、北海道は広大であり、外国人対応の案内所を網羅することは現実的ではない。そのため、新たにモバイル・メディアの活用を検討すべきだろう。

国内外の観光客に対する着地での情報提供不足の問題は各地でも認識され始め、携帯電話を端末とした実証実験や実用化が数多く行われている。

しかし、携帯電話は観光情報提供には適さないのである。最大手携帯電話会社のシステムを利用するものがほとんどだが、国内観光客に関しては、契約者のシェアとパケット定額契約の割合を勧奨すると、最大でも全携帯電話利用者の2割程度にすぎない。不特定多数が利用できるメディアではないのである。

さらに、本研究の対象である外国人観光客に関するなら、携帯電話を用いての情報提供は事実上不可能である。なぜなら、日本の携帯電話およびSIMカード<sup>※2</sup>を一時滞在の外国人へ提供することは、犯罪防止の名目で規制されているからである。外国人観光客は、観光情報を入手するためのパケット通信ができる日本の携帯電話を入手できないのである。また、前段で触れた世界共通規格のGSM携帯電話を持参してきても、パケット通信はもちろん通話すら不可能である。

モバイル技術で情報提供する場合、発信側のインフラと情報を受ける側の端末の双方に共通のプラットフォームが必要であり、そのインフラ整備と、端末の普及が必須の条件である。日本の携帯電話の利用では、インフラは整備されているが、端末の普及はまったく望めないのである。一部に赤外通信やBluetooth<sup>※3</sup>を活用し特殊なPDA<sup>※4</sup>を利用する実験もあるが、実現に向けての上記の観点にまったく当てはまらない。これらの方法で、外国人旅行者が情報提供を受ける仕組みを構築することの現実性は皆無であると言わざるを得ない。

### 4 世界共通規格の無線LANの活用

一方、本調査では、無線LAN活用の可能性を探った。無線LANは、世界共通の規格であり、一般家庭にまで広く浸透しているように既に完成された汎用の技術である。

海外の主要空港では無料で公衆無線LAN接続サービスが提供されていることが珍しくないが、北海道においては広く一般に提供されていない。

それに比べ、北海道に最も多く訪れる外国人観光客の発地である台湾の首都台北市では、安価に利用できる市営の無線LANサービスが全市を面的にカバーしているうえに、「免費上網」と表示された施設では無料のアクセスポイントが提供されている。市民が生活の中で無線LANを活用しているのである。

北海道における外国人観光客の中では台湾からの旅行者が最も多く、日常的に無線LANを利用している人々が大半北海道を訪れていることを意味する。これらの人々が北海道を訪れる際に、無線LAN対応の機器を持参しているのであれば、北海道側は既存のモバイル技術で、外国人観光客に対して情報提供の仕組みを即座に、かつ安価に構築することが可能である。すなわち、サービス提供側の地域と、受信側の外国人観光客との共通のモバイル・プラットフォームを活用した情報提供が可能となるはずである。

こうした視点から、本調査研究では、外国人観光客が無線LAN対応の機器を持参しているかを確認した。質問紙では、無線LANで通信可能な情報機器を持参しているかについて以下の選択肢を用意し、持参しているものすべてを選択してもらった。

1. ラップトップPC、MacBook、UMPC（超小型PC）
2. スマートフォン  
（インターネットにアクセスできる多機能携帯電話）
3. Wi-Fi（無線LAN）機能付き携帯電話
4. Pocket PCやPalmなどのPDA
5. Wi-Fi機能を付けられるゲーム機

※2 SIMカード (Subscriber Identity module card)

携帯電話・情報端末に差し込んで使用する契約者情報を記録したICカード。

※3 Bluetooth

パソコンや携帯情報端末などの無線接続に用いられる通信規格。

※4 PDA (Personal Digital Assistant)

手の平に収まる小型の携帯情報端末の総称。

なお、スマートフォンの定義は必ずしも明確ではないため、ここでは「インターネットにアクセスできる多機能携帯電話」とだけ書き添えてある。また、アルファベットのキーパッドを持つ携帯電話のみをスマートフォンと見なす向きもあるので、10キーパッドしか持たないが、無線LAN機能を持つ携帯電話端末に関しては、「3. Wi-Fi（無線LAN）機能付き携帯電話」と別に選択肢を設けた。

結果を見ると、最も多いのは、「1. ラップトップPC、MacBook、UMPC」の18.0%であり、今回対象となった外国人観光客の約2割の人々が持参していることがわかった。さらに、全体では「2. スマートフォン」17.3%、「3. Wi-Fi（無線LAN）機能付き携帯電話」15.8%といずれもかなりの率で持参していることが確認された。

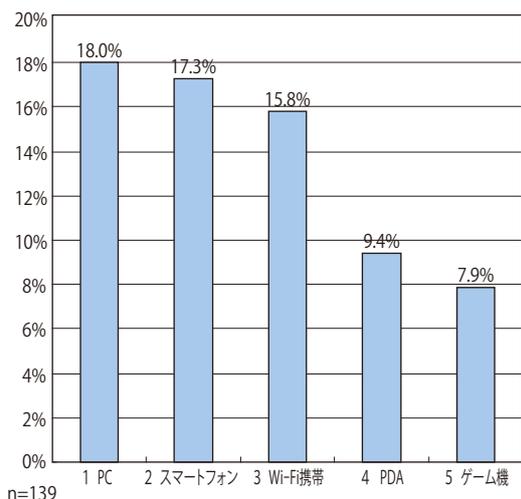


図2 持参情報機器

さらに、個人旅行者と団体旅行者別にみると、パソコンを持参している個人旅行者が29.7%もいる一方、団体旅行者では3.3%とほとんどおらず、10倍近くもの値の差があり明確な違いが見て取れる。スマートフォンでは、個人旅行者と団体旅行者の両者に持参している率の大きな違いは見られないが、Wi-Fi機能付き携帯電話は、個人旅行者が団体旅行者よりも3倍近い対象者が持参している。

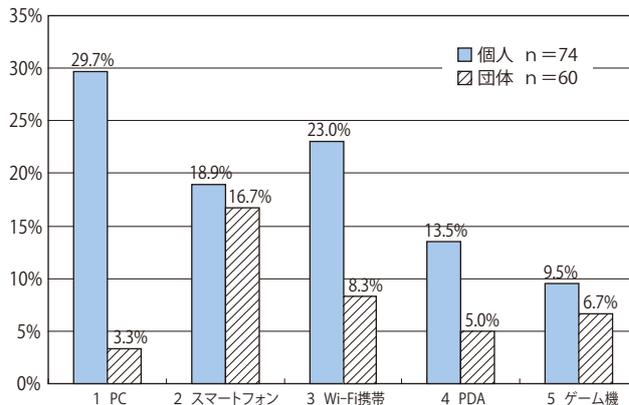


図3 持参情報機器（個人と団体）

PDAとゲーム機を除き、確実に無線LAN接続が可能な3種類の情報機器のうち少なくとも1台を持参している率を全対象者の中から求めると39.6%となった。4割もの対象者が、無線LANに接続可能な情報機器を持参しているのである。

さらに、これを個人旅行者と団体旅行者に分けて、持参の割合を比較してみると、個人旅行者の55.4%が無線LAN対応機器を持参していることが分かる。実に、個人旅行者は既に現時点で2人に1人以上の割合で、無線LANを利用することにより情報通信できる機器を持参して訪れているのである。

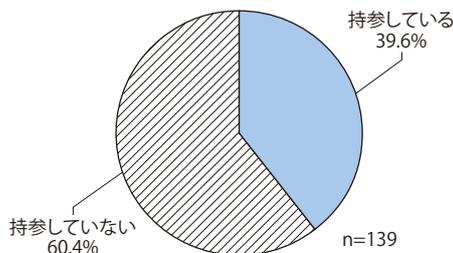


図4 無線LAN対応機器持参率

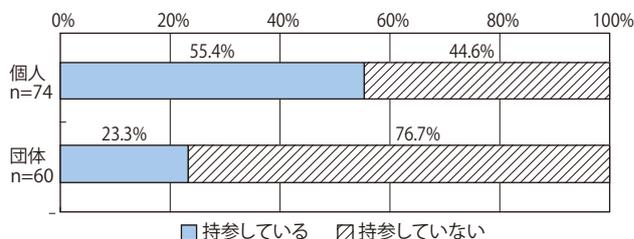


図5 無線LAN対応機器持参率（個人と団体）

ここで外国人観光客のうち特に個人旅行者に着目しているのは、個人旅行者こそ自ら情報を集めながら行動する観光客であり、やがて団体観光客が頭打ちなる後に北海道が期待する観光客であり、そして実際に増加している観光客であるからである。

以上より、無線LANを活用した外国人観光客への情報提供の仕組みの構築を想定するならば、端末の普及はすでに事実上完了していると思えることができる。このことは、受入側の北海道地域がインフラとして公衆無線LANをいわば「観光Wi-Fi」として観光ポイントや道の駅など交通の要所に適宜配置すれば、モバイルを活用した情報提供の仕組みは即座に現実のものとなることを意味している。それが、外国人観光客が情報入手手段不足に困惑している問題を直接的に解決する対策となるのである。

通常、公衆Wi-Fiは都市部においてビジネスで利用することが想定され、営利目的でISP<sup>※5</sup>などが有料でサービスを提供している。一方、観光Wi-Fiは地方で情報発信するために無料で提供すべきである。これは発想の転換である。地域の情報は、経費を掛けても知ってもらえるべきものである。また、観光Wi-Fiによって、地域が初めて自前のモバイル・メディアを持つことが可能になるのである。叫ばれて久しいインターネットを活用した地域からの情報発信が、地域で現実のものとなる。

観光Wi-Fiは外国人観光客が利用できる唯一のモバイル情報入手手段であるが、さらに多くの国内観光客がその恩恵に預かることになるだろう。なぜなら、契約している携帯電話会社に関係なく、急速に普及したNetBookやゲーム機、携帯会社が普及を目指すスマートフォンやWi-Fi携帯など利用が拡大しているさまざまなモバイル機器が利用できるからである。

そして、観光客は今いる地点の情報だけを求めているのではなく、次の目的地の情報も必要としている。こうした求めに答える仕組みを実現するには、単にハードウェアのインフラ整備だけでなく、地域連携の

促進も図られるべきだろう。また、ポータルページ作成などソフトウェア作成をも含めた地域のICT<sup>※6</sup>産業の振興にも貢献するものとなるだろう。

## 5 おわりに

観光Wi-Fiによって、広い北海道が観光情報提供の先進県になることが可能である。北海道がわが国で初めて観光立県を宣言したのは20年以上も前の1988年のことだったが、今一度、観光客の立場で受入れの仕組みを見直すべきではないだろうか。

そして、観光Wi-Fiは、現状の課題の現実的な解決策であるだけでなく、地域の将来へ貢献するものともなるだろう。無線LANは汎用の技術であるため、地域の防災、福祉、農業をはじめ地場産業などへの応用が可能だからである。それは、始めは細く短い道が、やがて拡張延長されて地域の人々の生活に欠かせない道路になっていくのと同じである。

※5 ISP (Internet Service Provider)  
インターネットへの接続サービスを提供する業者。

※6 ICT (Information and Communication  
Technology)  
情報通信技術。