

情報学が観光にもたらす 影響と効果



山本 雅人 (やまもと まさひと)
北海道大学大学院情報科学研究科教授

1968年札幌市生まれ。96年北海道大学大学院工学研究科情報工学専攻博士後期課程修了。博士(工学)。日本学術振興会特別研究員(PD)、北海道大学助手、助教授を経て、2012年から現職。情報処理学会北海道支部長。非営利活動法人観光情報学会理事、観光情報学会の設立から関わり現在、出版担当理事として学会誌の発行を担当。

観光活性化の鍵は情報学による横の連携

観光産業は様々な業種の企業や組織、行政が複雑に絡みあう総合産業であるといつてよい。平成20年10月1日に発足した観光庁は、国土交通省の外局でありながら、その目的として「観光庁長官のリーダーシップにより、縦割りを廃し、政府をあげての取り組みを強化します」と掲げていることからもうかがえるように、観光産業に携わる組織や人を横に連携した取り組みが必要である。例えば、観光地活性化のために旅行者向けの案内板を設置しようとしても、設置場所により設置主体が異なるなどの理由から、表記の不統一や設置そのもの中止などに陥り、結果的にうまく機能していない現状がある。様々な組織や人を横につなげるための役割を「情報学」が果たすべき、という強い信念のもと、平成15年9月12日に任意団体として観光情報学会(現在は、特定非営利活動法人)が設立された。観光情報学会では、全国各地で観光に意欲をもって活発に活動している人々(実務者や研究者)がそれぞれの活動を相互共有した上で、互いに議論し、共に活動する場を提供することで観光産業の発展を目指した団体である。既に発足から10年が経過したが、以下に述べるように、我々を取り巻く環境は少しずつ変化しつつあり、その役割はさらに重要性を増している。

情報学の必要性

近年の高速インターネット網の整備、さらにはスマートフォン(スマホ)やモバイル端末の急速な普及に伴って、観光における旅行者の行動は劇的に変わりつつある。観光旅行を計画している旅行者は、候補となる観光地の情報を観光地のWebサイト、他の旅行者のブログや口コミサイトなどを使って収集する。旅行先が決定したら、飛行機やJRといった交通手段や、宿泊予約サイトから自分の好みにあった宿泊先について、家にいながらにして予約することもできる。また、飲食店専門の検索サイトを利用して、行きたいレストランの検索や予約も事前に可能である。

このように、観光インフラとしてよく取り上げられる「顎(飲食)、足(交通)、枕(宿泊)、場(観光地)」

の情報収集や手配は、もはや旅行「前」に旅行者自らが行うことが普通となった。旅行「中」も、スマホなどのモバイル端末からGoogleマップ、駅すばあとや乗換案内などのアプリを利用して、電車やバス、徒歩などを選択して目的地検索や移動ルートの検索を行う。移動中もGPS機能付きのスマホで現在位置を把握しながら移動可能なため、道に迷うことはほとんどない。観光地や移動中にスマホで写真撮影することも、FacebookやTwitterへのリアルタイム投稿も可能である。旅行「後」は、旅行中に撮影した写真などを、Flickrやinstagramなどの画像共有サイトへ投稿したり、自身のブログで旅行記をアップしたりすることで、これらの情報は別な旅行者にとって有益な情報となる、というループも生まれている。

このように、観光産業を取り巻くインフラ的環境は、情報技術の進歩によって確実に変化し、旅行者の行動様式の変化をもたらしめている。これらの状況を踏まえて、受け入れ先の観光事業者や自治体もWi-Fi環境の整備などインフラ面の整備を急いでいる。しかしながら、情報学が観光にもたらす本当の意味での影響はもっと別のところにある。「情報学」というのは、「情報」のもつ重要性を正しく理解し、その扱い方を研究する学問であり、コンピュータやモバイル端末が必然ではない。情報技術=コンピュータ、という構図から、「観光分野に情報学を応用する」といわれると、観光産業にコンピュータがどんどん入り込んで、周りにはコンピュータやスマホなどのモバイル端末だらけになる、というイメージをもつ人が多いかもしれないが、これは大きな間違いである。

例えば、旅行者にとって有用な観光案内板をどの場所にどのように設置するか、見やすい散策マップをどのようにデザインするか、なども情報学が扱う重要なテーマである。もちろん、観光地の検索や推薦、交通手段や宿泊先の予約システムなどの構築は情報学が非常に得意とすることであるが、むしろ、情報学が観光分野に貢献できるのは、「情報」の扱い方、具体的には、観光旅行者にとって重要な情報は何か、そして、それ

らをいつ、どのような方法で提供すべきか、を明らかにすることである。つまり、コンピュータやモバイル端末の普及は念頭におきつつも、もっとメタな部分に情報学を応用することに意義がある。これらの作業は、決して情報学の専門家のみでも、観光事業者や自治体のみでも機能しない。観光に携わるあらゆるプレイヤーが一緒になって進める必要がある。

10年前の観光情報学会設立後まもなくして、ある宿泊施設の支配人の方々とともに、宿泊予約サイトの急速な普及による過度な価格競争は、北海道の宿泊施設にとって命取りになりうる、という立場から、宿泊施設自らがその宿泊施設の魅力をPRするために、自社Webサイトなどによる適正な情報開示が必要不可欠である、と唱えたことも情報学の貢献できるテーマであった。しかしながら、「適正な情報開示」を「格付け」といった第三者評価と捉える強烈な拒否反応もあって実際には機能しなかった。現在になって、最低価格保証などをうたった自社サイトの重要性が共通認識となっていることはご承知のとおりだが、こういった失敗は、観光事業者に情報学の重要性が理解されないという横の連携の弱さによってもたらされたといってもよい。このような事態を避けるためにも、今こそ、観光事業者や自治体、情報学の専門家が相互に尊重しながら連携して具体的に活動する時期であると強く感じる。

情報技術は控えめに

観光に携わる方々の多くは、情報技術に明るい人ばかりではない。そのため、情報技術は前面に出るのではなく、主人公である「人」の背後に存在するべきだと考える。最先端の技術を用いた計算(コンピューティング)はバックグラウンドでされていれば十分で、人に意識させるべきではない。このような考えを、人に意識されずとも人を快適な気持ちにさせてくれるバックグラウンド・ミュージックにちなんで、著者は、バックグラウンド・コンピューティングと呼んでいる。情報技術がちょっと苦手という人も巻き込んだ取り組みをするためには、必須な考えであると確信している。情報技術はちょっと控えめくらいがちょうどよい。