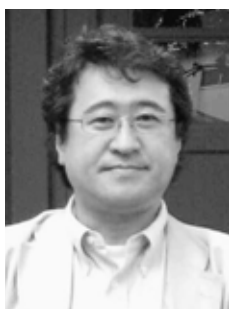


Report レポート #01

（財）北海道開発協会平成23年度研究助成サマリー

北海道観光における スマートフォンと公衆 Wi-Fiを活用した着地 情報提供



細野 昌和 (ほその まさかず)

北海商科大学商学部観光産業学科教授

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年たぐん総合研究入社、北海道観光経済効果調査を企画、実施など、観光や地域づくり関連の業務を手掛けた。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などについて調査研究および活動を行っている。

1 はじめに

観光とは移動して新たな情報を享受する行動とみなすなら、その行動にとって最も重要な支援は着地での情報の提供であることは自明のことと言える。

各地に観光案内所やボランティア観光ガイドなどが設けられるようになってきたが、まだ広く浸透してはならず、多くの観光地ではパンフレットや標識に頼っているのが現状である。また、観光客は地元が典型的な観光地として認識している所だけを旅するのではなく、個人の興味やさまざまな条件にそった情報も必要である。

一方、わが国でも急速に普及してきたスマートフォンは、移動先で自由にインターネットを利用できるという利点を持つ。また、画像など多彩なメディアで発信される情報を得るのに最適な機器である。さらに、Wi-Fi^{※1}機能を持つため、無料の公衆Wi-Fiサービスがあれば、利用者の料金負担なしで、高速なデータ通信を実現することができる。これは、観光情報端末として大きな利点である。これにより、着地の観光情報提供側が利用者へ優先的に提供したい情報を自由に発信することも可能である。

以上のような背景から、本研究ではスマートフォンを汎用の観光情報端末と位置付け、情報提供側のインフラとして公衆Wi-Fiを想定した場合の活用の展望を探るものである。

調査は、札幌市内9件のホテルの宿泊者（日本人のみ）を対象にし、平成23年12月26日から平成24年2月7日の間に実施された。全ホテルに配布を依頼した質問紙は900票であり、有効回収票は414票であった。そのうち旅行形態として個人・グループ旅行が73.7%、団体旅行が23.7%であった。

2 旅行形態に関わらず必要な観光行動支援情報

どのような情報が求められているかを確認すると、図1のように、観光行動を支える地域情報とも言える内容を対象者は多く必要としていることが分かる（グ

※1 Wi-Fi(Wireless Fidelity)

本来は、業界団体Wi-Fiアライアンスが無線LAN機器間の相互接続性を認証されたことを示す名称。現在は、無線LANとほぼ同義語として使われることが多い。

ラフ項目における番号は、質問選択肢のもの)。すなわち、いわゆる観光情報である「9.欲しいものや食べたいものの店」の情報がおよそ半数の対象者が求めている一方で、「2.施設への道・交通機関」や「6.天候や道路状況」「3.施設の営業時間・料金」なども、3割から4割もの旅行客が実際に調べたり、知ろうとしている。観光情報提供というと、華やかなトピックに視点が向きがちであるが、着地において提供する情報には、行動支援を重視するなどの再考が必要なことを示唆している。

観光パンフレットなどでも、そうした行動支援の情報が欠かせないことになるが、およそ4割の旅行者が求めている天候や道路状況といった情報は、臨機応変に更新しなければ意味がないものである。しかし、そうした情報には、印刷メディアで対応することは困難である。

一方、着地における観光情報をとりわけ必要としているのは、旅行形態として個人・グループ旅行の観光客だと考えがちである。確かに、この傾向は、「1.公共交通機関時刻表・料金」についての情報を求めるのは、団体旅行の対象者では25.5%なのに対して、個人・グループ旅行の対象者では40.8%もが求めていることで確認できる。しかし、「4.現地で訪れる場所」を知りたいとする団体客が36.4%もあり、個人・グループ客の26.7%より10ポイント近く多い。また、「9.欲しいものや食べたいものの店」については、個人・グループの55.7%よりは少ないものの、47.3%もが情報を求めている。すなわち、個人・グループ客と同等か、それ以上に多くの情報を団体旅行客が求めていることが明らかである。

団体旅行といえどもすべての行動が予定に組まれるものではなく、着地での予定に組まれた以外の行動に必要な情報が求められていると想定されるだろう。

以上より、着地での観光情報は個人・グループ旅行の観光客だけが特徴的に求めているのではなく、それぞれの旅行形態に合ったさまざまな観光行動を支援するための情報が確実に求められており、それに対応した情報提供が必要であることが明らかである。

個人・グループ客と同等か、それ以上に多くの情報を団体旅行客が求めていることが明らかである。

3 Wi-Fi通信端末としてのスマートフォン

さて、今回は普及が進むスマートフォンを汎用の観光情報端末と位置付け、一方、公衆Wi-Fiをインターネットに接続し情報提供するためのインフラと位置付けている。そこで、対象者が持参しているWi-Fi通信情報機器を確認すると、図2に示すように最も多かったのはスマートフォンで、旅行形態に関わらず3割5分強もの対象者が持参していた。

モバイル・コンテンツ・フォーラム（2010）の調査結果によれば、本調査の約1年前である2010年の我が国におけるスマートフォン所有率は9.0%だった。調

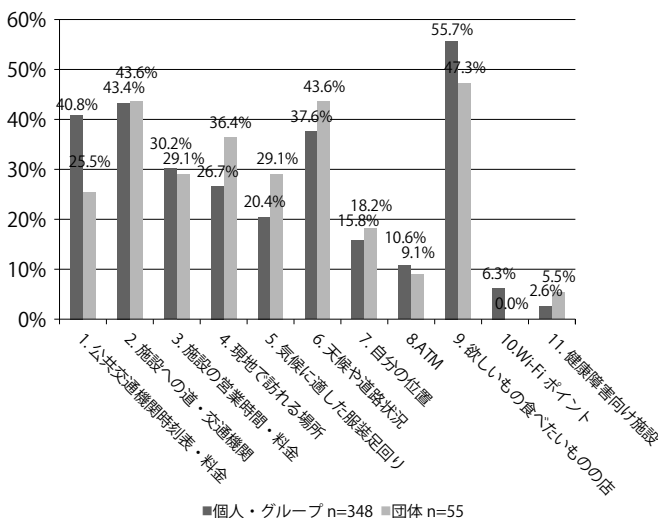


図1 調べた情報・知りたい情報 (旅行形態別：複数回答)

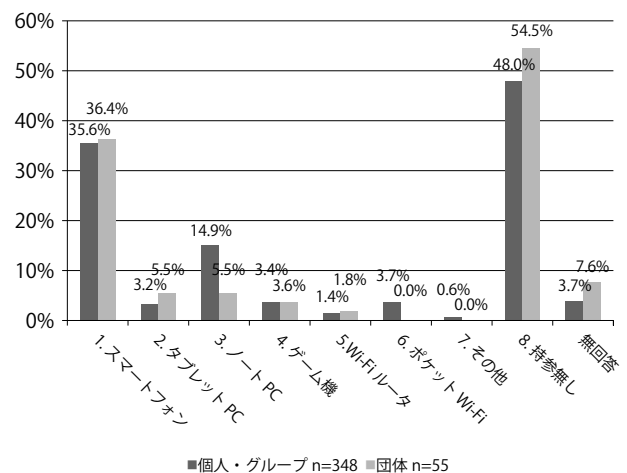


図2 持参Wi-Fi機器 (旅行形態別：複数回答)

査方法が異なるため直接の比較はできないが、急速な普及が進んでいる様子がうかがわれる。一方、次いで持参率の高いのはノートPCであるが、旅行形態で持参率に大きな違いがみられる。すなわち、個人・グループでは14.9%、団体では5.5%であった。

2012年1月を中心とした調査時点で、既にスマートフォンは、旅行形態に関わらずWi-Fiが使える汎用の観光情報端末としては他に比較するものがない普及を果たしていることになる。

4 障害となる煩雑な利用手順

公衆Wi-Fiの利用を想定した場合に障害となるものと回答されたものの上位は図3に示すように、「1.専用アプリ・インストール」「7.ウイルス感染の可能性」「2.つどパスワード入力」が上げられる。さらに図4に示すように、クロス集計で今回実際にWi-Fi通信機器を持参している対象者の回答を抜き出すと、手続きの煩雑さやアクセスポイントの場所の不明が際立って障害の上位に登ってくる。つまり、毎回のパスワード入力と専用アプリケーションのインストールの両者とも、4割以上が利用の障害と答えているのである。さらには、アクセスポイントの場所の不明を傷害とするのは、全体での回答では25.4%で5番目だったが、実際の持参者では36.9%が障害であると答えており、上位から3番目となった。実際に利用している旅行者に

っては、現実的な障害になっている様子が分かる。

一方、セキュリティに関する不安は、全体ではウイルス感染の可能性が上位から2位、端末への侵入が4位であったが、実際の持参者ではそれぞれ4位、5位となり、障害としては相対的に順位が下がっている。ただし、選択された率は持参の有無でほとんど変わらず、不安があることには変わりはない。

本調査の質問に対する自由回答に、「加入せず使える無料orプリペイドのサービスが少ない」という指摘があった。サービスそのものが不足しているとの指摘である。まさに、これが旅行者の利用する公衆Wi-Fiサービスにおける大きな問題であろう。

これらより、公衆Wi-Fiで観光情報を提供し旅行者の活用を期待するなら、アクセスの手続きには専用のアプリケーションのインストールや、利用の際にそのつどパスワードの入力を求めるなどの煩雑な手続きを必要としないことが肝心であると言える。そして、利用可能なアクセスポイントの所在を明確にすることが求められる。

なお、利用者の立場からセキュリティの問題に対する不安も軽視することはできず、可能な限りの対応を公衆Wi-Fiサービス提供側が行うべきことは言うまでもないが、セキュリティ確保の多くの要点は、端末利用者側の備えにあることも明示するべきだろう。

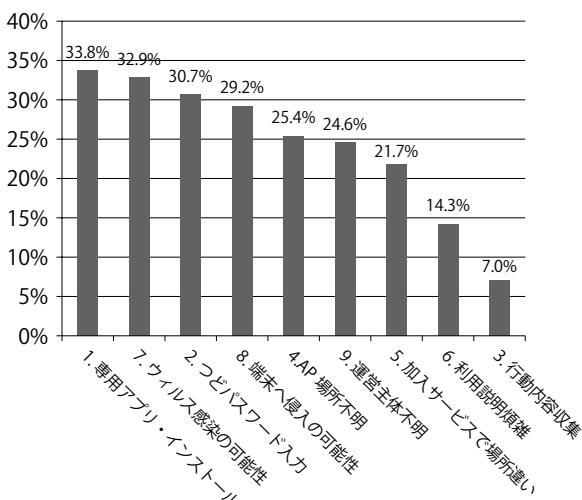


図3 公衆Wi-Fi利用の障害（複数回答）n=414

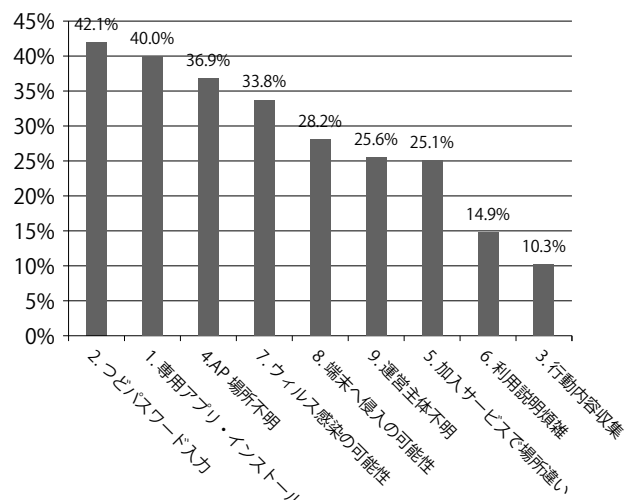


図4 機器持参者にとっての公衆Wi-Fi利用の障害（複数回答）n=195

5 スマートフォン利用への大きな期待

公衆Wi-Fiが無料で使え、観光情報の提供が行われることを想定した場合、どのようなWi-Fi通信機器を持参する意向があるかを尋ねると、図5に示すようにスマートフォンが圧倒的的支持を集めた。他方、選択肢にあげたタブレットPCやノートPC、ゲーム機に関しては、スマートフォンに対するような、明確な利用意向の増加傾向は見られなかった。

そのスマートフォンの持参に対する積極的な肯定の回答は、対象者全体の約6割が示した。さらに、今回、実際は持参していない対象者においても図6のように45%以上が同様の回答をしており、相対的な肯定の回答も含めると5割を超える。

調査の時点ですでに3割5強がスマートフォンを持参しており、その利用のメリットを提示すると6割が利用意向を示し、持参していない旅行客の半数もが使いたという意向を示していることになる。この大きな数値の背景には、爆発的ともいえるスマートフォンブームがあることは想像に難くないが、それも後押しになり、スマートフォンがWi-Fiを利用した観光情報端末としての潜在的な有効性を強く示していると言っていだろう。

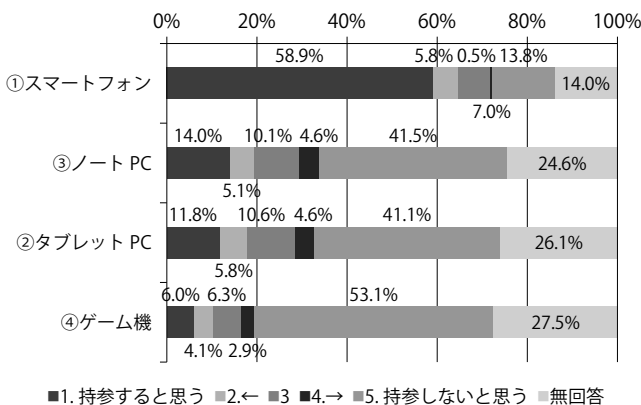


図5 公衆Wi-Fi使えるなら持参する機器 n=414

6 まとめと展望

日本観光協会が毎年行っている国民の観光に関する動向調査の平成21年版によると、国民が宿泊旅行に出かける前に最も参考にしているのは、インターネットで43.3%が利用している。その反対に、最も参考にしないものの一つが4.6%の携帯電話である。

ただし、日本観光協会の調査は、宿泊旅行に出かける前の情報入手に関して尋ねている。本研究が扱っているのは、出かけた後、旅行目的地である着地での情報入手に関してである。毎年到大規模に実施されている日本観光協会の調査であるが、着地での旅行者の情報入手に関しては触れられていない。観光行動を、移動しながら新たな情報を享受する行動とみなす立場からは、これは重大な盲点となっていると言わざるを得ない。

本研究で明らかになったことの一つは、旅行形態に関わらず、着地においてさまざまな観光行動支援のための地域情報を旅行者は求めているということである。

ここで取り上げてきた観光情報では、いわゆる観光的なトピックよりも、観光行動を支援する地域情報に重点がおかれてきた。情報提供（旅行者側からは情報入手）の手段としては、旅行客が持参するスマートフォンを情報端末と位置付け、公衆Wi-Fiをインフラとし

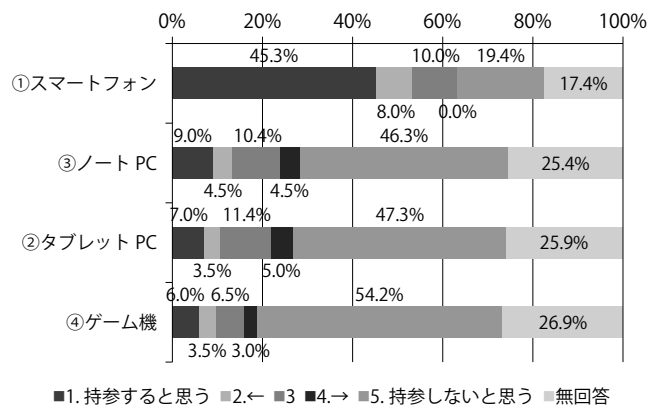


図6 非持参者が公衆Wi-Fi使えるなら持参する機器 n=201

て位置付け活用することが極めて有望である。

これは、情報を活用する側からの利点だけでなく、着地側からは、ポータルサイトの提示を通して、知らせたい情報を自ら発信することがWi-Fiの活用で実現する。このことは、印刷され固定的な情報しか発信できない従来の観光パンフレットにくらべ、臨機応変な情報発信が可能になることを意味する。

ここでは、情報提供の通信インフラとして、携帯電話網のデータ通信ではなく、公衆Wi-Fiを位置づけている。それは、Webブラウザ上にポータルサイトを自動で表示することが可能だからである。携帯電話網のデータ通信では、情報にアクセスするためには利用者がURLを入力したり、専用のアプリケーションをインストールする必要がある。一方、Wi-Fiの利用では、Webブラウザのアクセス先をリダイレクトし、特定のサイトへアクセスさせることができるのである。もちろん、Wi-Fiはマルチメディアの利用に有利であることや、携帯電話会社と契約していなくても利用可能であることは言うまでもない。

また、旅行客の求める情報は千差万別であり、Wi-Fiの活用でそれらへの対応が可能になる。例えば、身体に障害を持つ人々や高齢者には、それぞれに対応した情報が必要である。そうした多様な情報をパンフレットなどの印刷物で案内するには多種多様な印刷物の準備が必要になる。そして、それが必要とする旅行者の手元に渡るようにすることは極めて困難である。しかし、Wi-Fiを利用するなら、利用者がアクセスすることで開くポータルページの中にさまざまな情報を網羅し、利用者自身がそれぞれ必要な情報を選択すれば容易に入手できる仕組みを作ることができるのである。

さらには、災害時に有線電話、携帯電話等による通信が不可能になった場合でも、インターネットによる通信は確保される可能性が高い。情報通信白書(2011)で取り上げているように、東日本大震災でも、電話等による通信が途絶しても、インターネットによる情報交換が頻繁に行われたことは記憶に新しい。さらに、

有線によるインターネット利用が不可能になっても、近隣に複数のWi-Fiアクセスポイントがあり、そのうちの1基でも残っていれば通信が可能である。また、Wi-Fiのアクセスポイントは小規模なため、早急な復旧も可能である。

このように、従来のように旅行に出る前の観光情報入手の問題に対する視点からだけでなく、着地における情報の重要性とその提供手段の認識からの有望性、そして安全や防災の為の視点も含めた立場からも、スマートフォンと公衆Wi-Fiの連携による観光情報提供が広く実施されていくべきだと結論付けたい。かつて、さまざまな専用情報端末や従来型携帯電話、PDA^{*2}を用いた観光情報提供の実証実験が行われてきたが、今こそ私たちの手の中に有るものでそれを現実のものとするのである。

なお、こうした認識の普及と情報提供の側の取り組みのありよう、そして今回対象とした北海道のみならず、わが国独特の規制などその実現の妨げとなっている諸問題についても明らかにし、それを取り除いていくことも、今後の観光振興の重要な課題である。

参考文献

- ・(一社) モバイル・コンテンツ・フォーラム (2010)、『ケータイ白書2011』、(株)インプレスジャパン
- ・(社)日本観光協会 (2011)、『平成22年度版観光の実態と志向 第29回国民の観光に関する動向調査』、(社)日本観光協会
- ・総務省 (2011)、『平成23年度版情報通信白書』、(株)ぎょうせい

※2 PDA (Personal Digital Assistant)
携帯情報端末。パソコンより小型の個人向けの携帯型の情報機器。