

外国人観光客と携帯電話の活用

How Can Foreign Visitors Who Come to Kanazawa Get Information About Sightseeing Spots Through Cell Phones?

朝 倉 秀 之
西 川 和 宏

概要

金沢には2005年4月現在で携帯電話による金沢観光案内は日本語も英語もなかった。そこでまず、外国人観光客に英語で情報を提供する方法が効果的であるかを調査することにした。携帯電話の活用状況を調査することにより、観光事業、特に案内における携帯電話の有効性を検証することを本研究の目的とする。そのためにまず、現状を調べ、携帯電話による英語版観光案内を作成し、それがどのように利用されるかをアンケート調査した。結果としては携帯電話による英語版観光案内の情報はいきわたっていないが、利用した人は便利であるという回答を得ている。改善点としてはエリアの拡大、携帯電話の貸し出し、情報獲得方法の工夫の必要性がある。携帯電話による英語版金沢観光案内を進めていくには、京都府が行ったような実証実験が必要となるであろう。経済産業省、金沢市、開発・運営のプロジェクトチーム、それに旅行社・商店街振興組合などの協力団体とも連携するならば、さらに広がりを持つことになる。

目次

- 第1章 観光案内と携帯電話
- 第2章 アンケート結果
- 第3章 まとめ

第1章 観光案内と携帯電話

調査目的は、金沢を訪れる外国人観光客がどのように携帯電話を活用できるか、である。金沢を訪れる日本人観光客のためには金沢を紹介する図書、雑誌は多いし、インターネット上での検索もできる。しかし外国人観光客のために紹介する図書や雑誌は多くはない。地図や簡単な紹介をするパンフレット(英語・中国語・韓国語・ドイツ語・フランス語)はある。英語で紹介した唯一の図書は、現在絶版となっている^{注1)}。英文の小冊子としてはKanazawa Convention Timesの金沢観光案内がある^{注2)}。そこで簡単に素早く情報を得るものとしての携帯電話と観光案内を結びつけたなら、どのような効果があるであろうか。その利用効果を調査していくこととする。今回調査するのは英語版観光案内である。2005年4月に英語版金沢観光案内を作成し、

2006年7月より2006年8月にかけて調査したものである。

政府も観光立国行動計画^{注3)}を策定し、観光政策を活性化させようとしているし、金沢も地域振興の手段として観光の重要性が問われている。外国人観光客のための案内としては、日本海側にある金沢にはすでに中国語の観光案内がインターネット上に公開されている^{注4)}。台湾語^{注5)}、ロシア語、韓国語の需要もあるだろうが、今回は英語版金沢観光案内のみの調査企画である。携帯電話による観光案内は、この調査を行っている間にも日本の各地で計画されている。ただし携帯電話による観光案内は日本人観光客のためのものが多く、当然ながら日本語の案内である。

現代人にとって携帯電話はすばやく簡単に情報の受信・発信のできるツールであるが、実際に英語版観光案内にどのように役立つだろうか。経済産業省と共に事業主となって外国人向けに行っている京都府^{注6)}は、英語、中国語、韓国語の観光案内を実証実験している。この京都府の企画は、外国人観光客のためだけでなく、日本人観光客のためのものでもある。さまざまな内容が込められていて、個人のニーズに応えるものとなっている。携帯電話などのICT (Information and Communication Technology 情報通信技術) を活用した観光案内は徐々に数を増やして、その効率的かつ効果的な提供の手法を検討することで、観光振興に貢献し活性化を図ろうとしている。

今回携帯電話によって金沢の英語版金沢案内をすることは、そのような状況の中で実際に便利かどうかの結果を出すことになる。調査するにあたり観光場所の設定は、あまりに多すぎても煩雑になりすぎるし、あまり少なくとも興味を持ちにくい。一般的には兼六園・金沢城周辺、武蔵ヶ辻・尾張町・金沢駅周辺、野町・寺町、湯涌周辺、森本周辺、香林坊・片町・長町、東山・卯辰山、小立野、金石・大野などをあげることができる。今回はまいどさん^{注7)}の協力も得て、金沢の歴史・文化を基盤にして欠かすことの出来ない3箇所のエリアに絞り込み、ポットは28箇所にした。3エリアと28スポットは次の通りである。

- | | | | | |
|---------------|-----------|--------------|-----------|----------|
| 1. 金沢城・兼六園エリア | 1) 金沢城の石垣 | 2) 菱櫓 | 3) 五十間長屋 | 4) 石川門 |
| | 5) ことじ灯籠 | 6) 霞が池 | 7) 雁行齒橋 | |
| | 8) 噴水 | 9) 金城靈澤 | 10) 成巽閣 | |
| 2. ひがし茶屋街エリア | 1) 福島三弦店 | 2) 経田屋米穀店 | 3) 寿経寺 | |
| | 4) 茶房ゴーシュ | 5) きむら | 6) 懐華楼 | |
| | 7) 箔座ひかり蔵 | 8) 志摩 | 9) ひがしの広見 | |
| 3. 長町エリア | 1) 鞍月用水 | 2) 武家屋敷跡 | 3) 長屋門 | 4) 大野庄用水 |
| | 5) 野村家 | 6) 高田家跡 | 7) 足軽資料館 | |
| | 8) 老舗記念館 | 9) 前田土佐守家資料館 | | |

その他の情報サービスとしては音声によるエリア案内とQRコード^{注8)}がある。1.2.3のエリアについては文字と同時に音声による案内を聞くことができる工夫もした。ただし音声装置・カメラ装置のついた携帯電話でなければならない。

第2章 アンケート結果

この携帯電話による観光案内は2005年に作成し、その案内チラシを同年7月より金沢市観光

外国人観光客と携帯電話の活用

課に置いた。アンケート^{注9)}を採ったのは立ち上げから1年後の2006年8月である。アンケートの対象者はジャパネットに参加した留学生とホームステイ家族、北陸学院短期大学学生、そしてボランティアのまいどさんである。8月4日に配布し、8月31日に回収・集計を行った。その結果を次に示す。

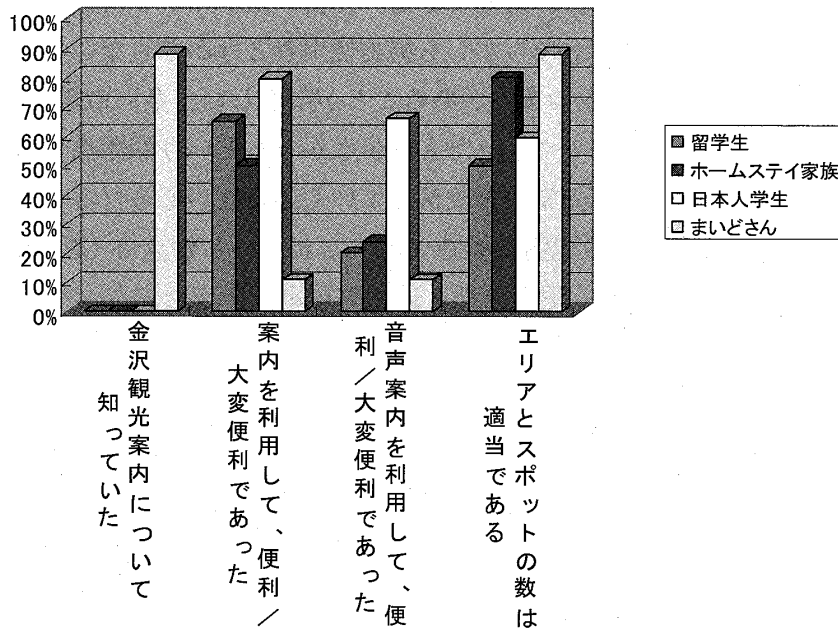
表1：アンケート回収率

	配布数	回答数	回収率
留学生	300	85	28.3%
ホームステイ家族	30	25	83.3%
日本人学生	103	103	100%
まいどさん	20	9	31%
合計	453	220	49%

表2：アンケートの結果

	金沢観光案内について知っていた	案内を利用して、便利／大変便利であった	音声案内を利用して、便利／大変便利であった	エリアとスポットの数は適当である
留学生	0%	65%	20%	50%
ホームステイ家族	0%	50%	24%	80%
日本人学生	0%	79.6%	66.1%	59.2%
まいどさん	88%	11%	11%	88%

アンケート回収率



453通中207通のアンケートを回収し、その後に送られてきた15通の回答を含めて全部で222通、回収率は49%であった。アンケートに答えた人たちは、まいどさんを除いて全員が、この案内システムについて知らなかったと回答した。

留学生85名の30%が「あれば便利である」と答えた。そして、その後システムを利用したと

回答した人は65%であった。音声案内を利用した者はそのうちの20%であるが、利用した全員が「便利であった」と答えた。3エリア、28スポットという案内の数については50%がこの程度でよいとの回答であった。

ホームステイ家族は案内システムについて「あれば便利」と「どちらでもない」が半々であった。また、その後利用した人は少なかった。3エリア、28スポットの数については80%が「この程度でよい」との回答であった。交通手段についての案内があると便利という意見があった。

日本人学生は103名の中で、「あれば大変便利」、「便利」を合わせて79.6%で、その後利用した人は103名のうち65名であった。利用者のうち「非常に便利」、「便利」が66.1%である。ただ、携帯電話の機能によって音声案内が聞き取れないものもあったという意見である。3エリア、28スポットの数については「この程度でよい」が59.2%であった。追加するなら尾山神社、近江町市場、忍者寺、金沢21世紀美術館、県庁などあげたいという意見があった。

まいどさんの代表者は、2005年7月から企画に参加していたため、回答したまいどさんの88%がこの観光案内を知っていた。しかし、実際に案内を使用した人は11%であった。まいどさんの89%が、携帯電話を使うよりも実際に話す方がよいと答えた。

第3章 まとめ

金沢に来る外国人観光客にとって携帯電話での英語版観光案内は便利であるだろうが、携帯電話を持っていない場合もあるし、日本で利用できる携帯電話を持っていたとしても観光案内と結びつける情報が知らされていないことが問題である。図書や雑誌による情報、インターネットでの情報があるが、外国人観光客が、かならずしも英語使用者とはかぎらないので、中国語、台湾語、韓国語、ロシア語のような外国語の案内があることが望ましい。金沢市観光課と連絡をとり、チラシを置いたが、実際にチラシを手にとった人は少なかったという問題点もある。これから緊密に連絡を取ってこの英語版金沢観光案内を改善していく必要があるだろう。

エリアについても伝統的な日本の建物の構造が工夫されている妙立寺(忍者寺)、新感覚でみることのできる金沢21世紀美術館、尾山神社、近江町市場、県庁などなどを加えるべきという意見がある。

実際に使用してみると、便利であるという回答を得たが、いくつかの改善点もあげられた。案内スポットの数を増やす、携帯電話の貸し出しがあればいいなど。しかし、無料で携帯電話を貸し出す場合、スポンサーが必要となるであろう。京都府の場合は、実験的ではあったが携帯電話のキャリア会社などをスポンサーにつけ、すべて無料で英語、中国語、韓国語のサービスを提供した。金沢においても実際に外国人旅行者に携帯電話を貸し出して実証実験を行うことができれば、もっと詳細な結果を出すことができたであろう。京都府の実験によると、貸し出し場所は、関西国際空港1階、韓国・仁川空港3階、京都ハンディクラフトセンターの3ヶ所に設定することで効果があったようである。提供内容は観光地などの情報、目的地までの経路検索、GPSによるナビゲーション、コールセンターへの接続、日本語会話の支援などがあり、さまざまな工夫がなされている。

携帯電話による英語版金沢観光案内は二年間の調査研究を終えたが、今後、良質かつニーズに

応えた有効な手段となるためには、さらなる調査や実証実験などの検証を行っていく必要があるだろう。

- 注 1) Stevens, Ruth; *Kanazawa: The Other Side of Japan*, 1979, Kanazawa Tourist Association
- 注 2) *Kanazawa Convention Times — An English Guide to the Greater Kanazawa Area —*
by The Kanazawa Convention Bureau
- 注 3) 日本の「VISIT JAPAN」キャンペーンは、訪日外国人旅行者の増加（2005年700万人、2010年1000万人目標）を主要課題としている。
- 注 3) 1. 携帯電話で観光案内 栗林公園編 www.3dvc.org/riturin.html-9k
2. 飛騨高山 www.hidatakayama.or.jp/-26k
3. 碓氷峠観光案内所携帯電話版 www.kw.dion.ne.jp/~usui/k/-2k
4. 携帯電話で写真を撮影するだけで周辺ナビや観光案内を提供
5. 松山観光コンベンション協会 www.city-matsuyama.net/-19k
6. 携帯電話と2次元コードを用いた観光案内
www.ei.fukui-nct.ac.jp/~t-saitoh/procon/2004/10045-2.pdf
7. 携帯電話で平泉案内 県立大学が予備実験
www.iwate-np.co.jp/news/y2006/m09/d22/NipponNews_5.html-7k
8. 携帯電話が道案内 那智山の古道で実験
9. 舞鶴観光協会～まいづる観光ネット～ www.maizuru-kanko.net/-27k
10. 携帯電話を利用した観光ナビゲーション・ポータルサービス「旅あるきケータイ」
(通称)の概要
pref.kyoto.jp/.../press200511/press151114-06/051114-06-01.pdf-994k-html
11. 福島県白河観光協会携帯電話用
www.shirakawa.ne.jp/~kyokai/kankou/keitai1.htm-2k
12. ビタミンケータイーみなみ北海道携帯観光ナビ詳細
www.v-kjp/pc/search/detail.php?siteid=00000414
13. 姫路市観光交流推進室 www.cityu.himeji.hyogo.jp/kankosin
- 注 4) www.city.kanazawa.ishikawa.jp/gb-guide/index.html
- 注 5) 台湾語 (Tâi-oân-oē or Hō-ló-oē; 中国語: 台語 Tâi-gí or 台灣話; 拼音 (ピンイン): Táiyǔ または Tâiwānhuà) は台湾人口の60%の話す母語である。台湾語の母語話者は Holo (Hō-ló) や Hoklo と呼ばれる (台湾語より台語と呼ぶ方が一般的)。また、同じ台湾語でも場所により発音の違いが著しい。例を挙げれば、台語のことを台北近辺では Tâi-gí、台中近辺では Tâi-gú と発音するなど、画一化することが難しい言語 (方言) である。
- 注 6) 観光都市 KYOTO ケータイサポート計画「旅あるきケータイ」実証実験の結果。(2006.5.23)
この事業は2005年は府単独事業と府も参加していて、民間コンソーシアム (「携帯観光コミュニティ・プロジェクト」) で受託する経済産業省所轄の委託事業「サービス産業創出支援事業」が連携し実際に旅行者等に携帯電話を貸し出して実証実験を行い、その結果が次の報告である。

1 実証実験の概要

観光サポート・モデルシステムの改良を図り、国内外の観光客に携帯電話を貸し出し、体験者から操作性、サービス機能の有効性及び有料の場合のサービス料金に対する意向等についてアンケート調査を実施している。

提供言語	英語、韓国語、中国語	日本語
実証実験期間	平成17年11月14日～平成18年2月28日(107日間)	
貸出し場所	関西国際空港1階 韓国・仁川空港3階 京都ハンディクラフトセンター	京都駅1階(Tis京都支店) 京都駅前(JTB京都駅前支店)
提供内容	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地等お薦め情報 ・目的地までの経路検索・GPSによるナビゲーション 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語会話の支援 ・コールセンターへの接続等 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民による穴場情報「私の街物語」 ・飲食店や商店によるターゲット広告
情報提供地域	京都・大阪・神戸・奈良	
参加者数	601人(アンケート回答数560人)	478人(アンケート回答数442人)
委託先	電通・KDDI・JTB・ジェイコム共同企業体 (株式会社電通、KDDI株式会社、株式会社ジェイティービー、株式会社ジェイコム)	携帯観光コミュニティ・プロジェクトコンソーシアム (株式会社KDDIエボルバ(代表)、株式会社ぐるなび、株式会社Media Ring、株式会社ロビンス、京都府、株式会社電通、KDDI株式会社、株式会社ジェイティービー、株式会社ジェイコム)

2 利用者の評価

		外国人	日本人
有効なサービスである		71.5%	85.5%
実用化されたら使いたい		82.9%	76.0%
操作性	近くのスポット検索		
	徒歩ナビゲーション		
希望する貸出場所		出発地 35.0% 到着地 65.0%	—
私の街物語	複数選択可	地元住民発信の情報ほしい	84.6%
		役立つ情報があった	48.0%
		自分も作ってみたい	41.4%
		実際に現地に行ってみた	18.1%

外国人観光客と携帯電話の活用

ターゲット 広告	複数 選択 可	役立つ広告があった	—	51.2%
		クーポンなどのサービスがほしい	—	29.9%
		実際に現地に行ってみた	—	26.1%
		自動的にお薦めが表示されて良かった	—	21.3%
サービスを利用するのに払ってもよいとする額		<携帯レンタル料(日額)> 0～928円 47.4% 1,160～1,740円 19.9%		<サービス料(月額)> 無料 48.5% 1円～105円 22.3%

3 外国人向けサービスの実用化について

採算が取れる携帯電話のレンタルスキームの構築が課題であるが、特に韓国での現地旅行会社との提携の有効性が実証された。今後、観光情報の提供などを継続して行い、持続的な民間事業者による実用化を目指している。

4 システムの取扱いについて

京都府が保有する著作権については、システムを広く全国普及させるため、外国人向けサービスの実施や京都府域の観光スポットを含めることなどの条件のもと誰でも無償で使用できるように工夫している。

注7) まいどさんは金沢弁で「こんにちは」という意味に近い言葉で、金沢観光ボランティアガイドの会の名前で、1994(平成4)年4月に設立され、約200名のメンバーで組織されている。

注8) QRコードとは、2次元コードの一種であり、「リーダにとって読み取り易いコード」を主眼にデンソーウェーブ(開発当時は株式会社デンソーの一部門でした)が開発し、1994年に発表したものである。

注9) 「アンケート調査のお願い」は次のとおりである。

携帯電話で金沢の観光地を英文で案内する企画を2005年に計画し、実行に移しました。その認知度や利用度を知るためにこのアンケートを行おうとしています。このアンケートによってさらに内容を改善していきたいと考えています。

この調査対象はJAPAN TENTへ参加している留学生、並びにホームステイの家族の方、日本人学生、まいどさんです。

回答は返信用はがきで、そのまま切手を貼らずに2006年8月31日(木)までに投函して頂ければ幸いです。なお本調査の結果については、この金沢モバイル・コンシェルジュの改善のみ使用されますので、回答をよろしくお願いいたします。