

観光分野におけるICTの活用

はじめに

本格的な少子高齢化が進み、地域の経済力や活気の低下が課題となる中で、“観光産業”は地域活性化や雇用機会創出の切り札としての位置づけが高まり、多くの地域でその発展に向けた取り組みが行われている。誘客の対象についても、国内だけでなく国外まで広く目が向けられており、特に、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催決定後は“観光立国 日本”というビジョンに向け、外国人観光客の誘客に向けた取り組みが一層強化されている。

熊本県においては、現在「ようこそくまもと観光立県推進計画（平成24～27年度）」が進められており、その内容には、世界農業遺産の認定を受けた阿蘇をはじめ、熊本城等の歴史的資源等を活用した観光戦略と共に、外国人観光客の誘客に向けた戦略も盛り込まれている。

外国人観光客の受け入れに当たっては、現地でのサポート体制の整備が急がれており、その一環として、ICT（Information and Communication Technology）の活用も推進されている。今回は、観光分野におけるICTの活用について、県内での取り組みを中心に探ってみたい。

1. 目まぐるしい発展を遂げたICT

(1) スマートフォンでのインターネット利用

「IT（情報技術）革命」という言葉が流行語大賞を受賞した2000年からこれまでの間に、私たちを取り巻く情報環境は大きく変化した。パソコンや携帯電話、ブロードバンド回線や無線LANが普及し、さらに現在では、スマートフォンやタブレット端末の普及、クラウドサービスへのサーバの移行等もあり、いつでもどこでもインターネットを利用できる環境が整いつつある。とりわけ情報技術におけるコミュニケーションの重要性が言及されるようになってからは、ITに代わって“ICT（情報通信技術）”^{※1}という言葉が主に用いられるようになり、様々な分野でのICT活用が現在でも進んでいる。

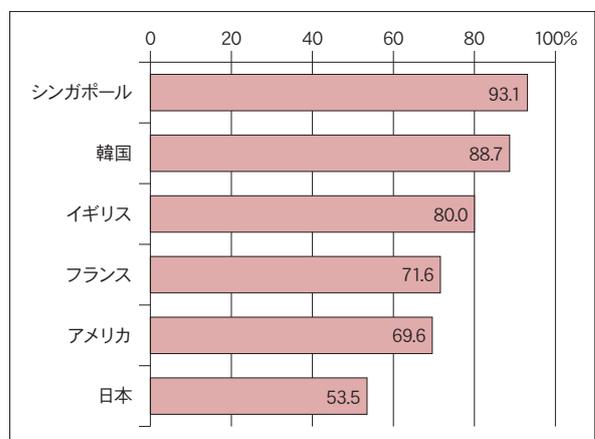
その中でも、「スマートフォン」の普及は、インターネットの利用をより手軽なものとしたと言えるだろう。もちろん、「フィーチャーフォン」と言われる従来型の携帯電話でも、インターネットの接続は可能ではあったものの、接続スピードや情報量などといった利便性の点ではスマートフォンとは比べ難い。

(2) スマートフォンの普及状況

外国人観光客をターゲットとした観光分野でのICT活用という点からみても、スマートフォンは重要なカギとなる。なぜなら、日本よりも海外の方がよりスマートフォンが普及しているため、その利用環境の整備によって、滞在時の満足度向上や情報発信等での可能性が広がるからである。

総務省では、2014年版情報通信白書の中で、日本を含む6カ国のスマートフォン保有率を発表しており、これによると日本の保有率は53.5%と最

図表1 世界のスマートフォン普及率



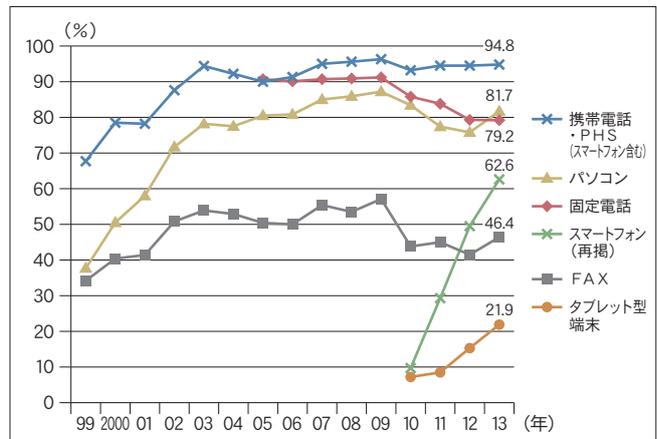
資料：総務省 2014年版情報通信白書

※1 ICT…コンピュータやネットワークに関連する諸分野における技術・産業・設備・サービスなどの総称であり、IT（情報技術）のほぼ同義語。2000年代半ば以降、ITに代わる用語として、主に総務省をはじめとする行政機関および公共事業などで用いられている。

も低かった（図表1）。シンガポールと韓国では、保有率が9割にも上っているが、スマートフォンの普及率が高い国では、無線LANが広く整備されていることもあり、スマートフォンが利用しやすい環境が提供されていることもおさえておきたい。

また、国内の世帯におけるスマートフォンの普及率については、総務省の通信利用動向調査の中で62.6%と発表されている（図表2）。この調査では2010年分から、調査項目に“スマートフォン”と“タブレット端末”を追加しており、スマートフォンの急激な伸びが注目される。

図表2 主な情報通信機器の世帯保有状況



資料：総務省 通信利用動向調査

2. 観光分野とICT

(1) 訪日外国人観光客のスマートフォン利用

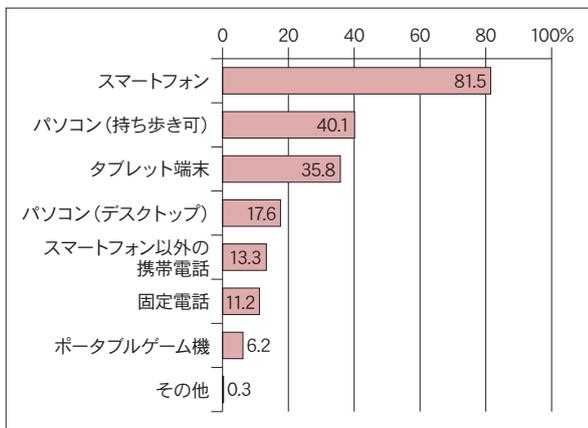
次に、訪日外国人観光客のスマートフォンの利用についてみていく。総務省の調査によると、日本滞在中の通信サービス利用時に使用した端末として「スマートフォン」が81.5%と圧倒的に高くなっている（図表3）。さらに通信サービス利用時の接続手段としては、「国際ローミング」※2（51.9%）に次いで「無料Wi-Fi」が41.4%となっている（図表4）。

「Wi-Fi」とは、無線LAN規格の一つであり、国内で最も普及している規格であることから、無線LAN=Wi-Fiと表されることも多い。Wi-Fiはインターネットの接続が高速であり、大量のデータもスムーズにダウンロードできるといった利便

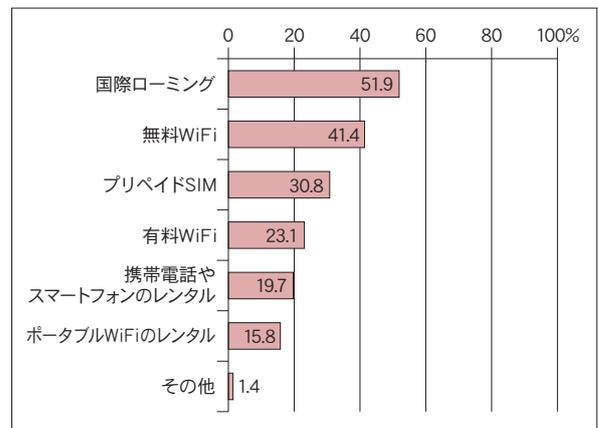
性の良さが特徴である。自国外における電話回線を通じたインターネット接続では、料金が高額になったり、うまくデータを取り込めないなどといった問題もあるが、無料Wi-Fi環境が整うことで誰でも気軽にインターネットを利用できるため、特に海外からの観光客にとっての利便性は高い。

スマートフォンが日本以上に普及する諸外国では、街中やカフェなど至る所で無料Wi-Fiが提供されているところも多く、日本滞在中に無料Wi-Fiを利用したいという外国人観光客の希望は以前から高かった。そのような状況から、2010年頃からは国を挙げて無料Wi-Fiの整備を推進しており、現在では主要空港等を中心に整備されている箇所が増えてきている。

図表3 日本滞在中の通信サービス利用時に使用した端末



図表4 日本滞在中に利用した通信手段



図表3～4 資料：総務省 2013年度国内と諸外国における公衆無線LANの提供状況及び訪日外国人旅行者のICTサービスに関するニーズの調査研究

※2 国際ローミング…契約するサービスエリア（自国）外の他国に携帯電話やスマートフォンといった端末を持ち込んだ場合でも、追加料金等によって契約地域と同様に利用できるサービス

(2) 観光分野のICT活用に向けた国の政策

観光庁では、2010年時点で外国人観光客の誘客に向け、「観光ICT化促進プログラム」を策定しており、インフラ整備や、ICTサービス提供主体への支援といった取り組みを行っている。その中で、意欲ある自治体や民間事業者等によって実施されている事例を、以下の4項目ごとにHP上で紹介している。

- ① 無料公衆無線LAN環境 (Wi-Fi) の提供
- ② ネット予約、決済環境の提供
- ③ スマートフォンアプリ等の提供
- ④ タブレット型端末等 ICT 機器の活用

これらの事例には、熊本県の取り組みは掲載されていない。そこで、次からは、本県における現状を上記4項目に沿ってみたいと思うが、まずはその前に、熊本県を訪れる外国人観光客の国籍等について簡単に整理したい。

3. 熊本県を訪れる外国人観光客の現状

熊本県を訪れる外国人観光客の国籍と入国ルートを図表5でみていくと、全国の総数が9,172千人であり、そのうち九州から入国しているのが1,057千人である。福岡経由（福岡空港、北九州空港、博多港）は786千人であり、実に九州の約8割を占めている。熊本県は10千人であり、直接の入国者は直行便がある韓国と台湾からに限られ、その8割が韓国からの観光客となっている。また、福岡県に入国した外国人のうち、新幹線やバス等で本

県を訪れるルートもあり、総じて、本県の外国人観光客はアジア、とりわけ韓国からが大半を占めている。また、県の観光統計から、本県の外国人宿泊客数の国別割合をみると、韓国が57.0%、台湾が21.9%となり、アジアだけで9割以上となっている（図表6）。

韓国は図表1でも見たように、スマートフォンの普及率が高いため、その活用を視野に入れた取り組みは効果的であると考えられる。

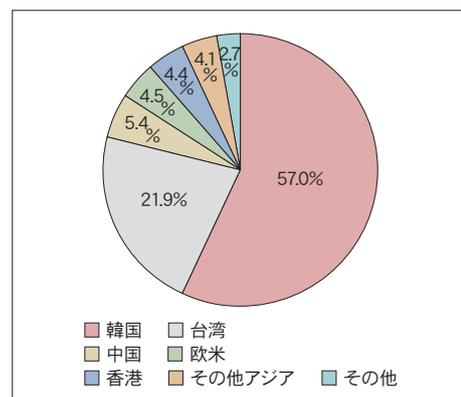
図表5 外国人の入国者数

単位：千人

| 地域 国籍 | 全国 | | | | | | |
|----------|-------|-------|-----|-----|----|-----|----|
| | 九州 | 福岡 | 対馬 | 長崎 | 熊本 | 他4県 | |
| 総数 | 9,172 | 1,057 | 786 | 153 | 42 | 10 | 67 |
| アジア | 7,070 | 992 | 744 | 151 | 23 | 10 | 64 |
| 韓国 | 2,315 | 690 | 485 | 151 | 18 | 8 | 29 |
| 台湾 | 1,503 | 127 | 107 | 0 | 0 | 2 | 18 |
| 中国 | 1,626 | 100 | 82 | 0 | 5 | 0 | 13 |
| その他 | 1,625 | 75 | 70 | 0 | 0 | 0 | 4 |

資料：法務省 出入国管理統計（2012年）

図表6 外国人宿泊客数国別割合（熊本県 n=302,505）



資料：熊本県観光統計（2012年）

4. 熊本県における、観光分野のICT活用の現状

(1) 無料公衆無線LAN環境 (Wi-Fi) の提供

熊本県では昨年から、県が主体となって「くまもと無料Wi-Fi」の整備を推進しており、現在、県内の20箇所で無料Wi-Fiを利用できるようになっている（図表7）。くまもと無料Wi-Fiを初めて利用する際にはメールアドレスを一度入力する必要

があるが、その後はログイン等も不要でスムーズに接続できる仕組みとなっている。これまでは、県有施設や交通関連などの公共的な施設を中心に整備を進めてきたが、県は今後、民間施設にも広げていく意向であり、Wi-Fiの設定・設置を行う

民間の設置協力事業者の募集を始めたばかりである。導入にあたっては、本体機器、設置、回線費用は各施設の負担となり、県が設置協力事業者の紹介と共通ロゴ（右）のステッカーやポスター等の提供を行う。



くまもと無料Wi-FiのAP（アクセスポイント）は、くまモンを使ったロゴが目印となる。

民間施設等では、自主的にWi-Fi環境の整備を進めている場合もあると考えられるが、県の推進事業の中で導入することで、公共、民間問わず統一規格となり、Wi-Fi接続時の端末上の表示も“kumamoto-free-wifi”に統一されるため利用者側の利便性は高くなる。無料Wi-Fiの整備は、その効果が目に見えるものではないが、2019年に本県で開催される女子ハンドボール世界大会や2020年の東京オリンピック・パラリンピックなどもあり、外国人観光客が熊本に訪れる機会はこれから増えることが予想される中で、設置の意義は大きいと思われる。本県滞在中の情報収集のみならず、観光客がリアルタイムでの観光情報をSNS等に投稿するなど、旅行者側の情報発信も活発になるといった可能性がある。

図表7 くまもと無料Wi-Fiの整備状況（2014年7月現在）

| 整備支援 | 整備エリア | AP |
|------|--------------------|----|
| 熊本県 | 阿蘇くまもと空港国内線ターミナル | 6 |
| | 阿蘇くまもと空港国際線ターミナル | 2 |
| | 大津町ビジターセンター（肥後大津駅） | 1 |
| | 天草空港ターミナル | 1 |
| | JR熊本駅（実証運用） | 4 |
| | 熊本交通センター | 1 |
| | 熊本県立劇場 | 6 |
| | 熊本県環境センター | 1 |
| | 水俣市立水俣病資料館 | 1 |
| | 国立水俣病情報センター | 1 |
| | 水俣市振興公社もやい館 | 1 |
| | 熊本県農業公園カントリーパーク | 3 |
| | 銀座熊本館（東京） | 1 |
| | くまモンスクエア | 1 |
| 熊本市 | 熊本城売店周辺 | 1 |
| | 城彩苑総合観光案内所 | 1 |
| | 熊本市国際交流会館 | 1 |
| | 上通商店街 | 6 |
| | 下通商店街 | 8 |
| | 新市街商店街 | 3 |

資料：熊本県情報企画課

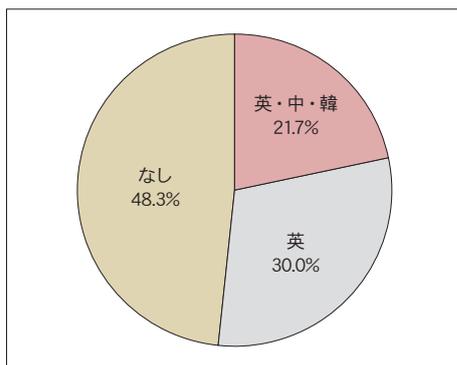
（2）ネット予約・決済環境の提供

次に、ネット予約・決済環境の提供について、宿泊施設に絞って見ていく。今回は、宿・ホテルの予約サイトである“じゃらんnet”の検索で「熊本市のホテル・ビジネスホテル・旅館」でヒットした施設（2014.6.2現在60件）のホームページ（以下、HP）から情報を抽出し、集計した結果について見ていく。なお、外国人観光客のネット予約を想定し、各宿泊施設における「HPの多言語対応の状況」と、滞在時の利便性の点から、施設内での「インターネットの接続環境（無線LANの整備）」についてみていきたい。まず、HPについ

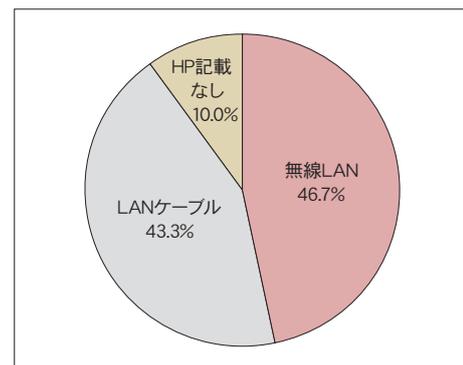
ては、「なし」（日本語のみ）が48.3%と最も高く、次いで「英語」（30.0%）、「英語・中国語・韓国語」（23.3%）と続いた（図表8）。

また、施設内のインターネット環境では、「無線LAN」（46.7%）と「LANケーブル」（43.3%）が同じような割合となり（図表9）、HPでの多言語対応、無線LAN環境についても約半数が導入しているという状況がうかがえた。決済環境については、60件中57件がクレジットカードの利用が可能となっている。

図表8 各宿泊施設HPの多言語対応状況（n=60）



図表9 各宿泊施設のインターネット接続環境（n=60）



図表8～9 資料：各宿泊施設HPより当研究所作成

(3) スマートフォンアプリの提供

スマートフォンアプリについては、図表10のように、熊本県内でも各自治体等を中心に提供されている。熊本県、熊本市、NTT西日本の三者による共同トライアルとして提供されている「くまロケ」は、くまもと無料Wi-Fiと提携しており、Wi-Fiもしくは位置情報送信をオンにしておくと、対象地点（熊本市中心市街地や阿蘇くまもと空港など全11エリア）に入ったことを自動で認識し、メッセージが届くという仕組みとなっている。また、エリアごとの観光・交通・タウン情報等が提供されている。これらのアプリでは、トップページのみ英語表記のものもあるが、殆どが日本語表記であり、現状では主に国内観光客をターゲットにした内容となっている。アプリの利用状

況次第では、今後多言語化が検討される可能性もある。

図表10 熊本県内における地域単位のスマートフォンアプリ (2014年7月現在)

| 提供地域 | アプリの名称 | 運営 |
|-------|--------------------|-----------------------------------|
| 熊本県 | くまロケ | スマートひかりタウン 熊本推進会議（熊本県、熊本市、NTT西日本） |
| 八代市 | おれんじ鉄道で行こう！ | 肥薩おれんじ鉄道(株) |
| 人吉・球磨 | Tee Pee Guide 人吉球磨 | 人吉球磨広域行政組合 |
| 阿蘇地域 | ASOスマ | (株)パレット(阿蘇市乙姫) |
| 水俣市 | 萌えカメラ美奈(みいーな) | 水俣市・NTTドコモ九州 |
| 南小国町 | もぐ〜ぼん | 南小国町・県立大学 |
| 御船町 | みふねっと | 御船町・御船町商工会 |

資料：各HP等より当研究所作成

(4) タブレット型端末等 ICT 機器の活用

城彩苑内にある湧々座では昨年、江戸時代中期の熊本城をコンピュータグラフィックス（CG）映像でタブレット端末上に再現し、現在の姿と比較しながら見学できるというサービス（通称“お城タブレット”）を開始している。湧々座内で上映している熊本城のバーチャル映像の反響が大きく、実際の熊本城を背景にバーチャル映像を見ることが、よりお城散策が楽しめるのではないかという発想からこのサービスが実現した。現在は10台のタブレットが導入されているが、利用は熊本城のボランティアガイドに限られている。

同施設では今後、個人客への一般貸出ができるように整備したいと考えており、早ければ今年度中にも実施できるよう進めている。現在のタブレットの表示は日本語のみであり、一般貸出に向けては、多言語を視野に入れた音声案内の対応も

検討している。ただ、盗難への不安やボランティアガイドとの棲み分けなど、体制づくりへの課題も多く、体制を整備した上で導入に踏み切りたいと考えている。一般貸出が実現すれば、話題性も大きくなると思われる。

＜往時の熊本城がタブレット上でよみがえる＞



5. 兵庫県城崎温泉の ICT 活用事例～デジタル外湯券「ゆめば」～

兵庫県の城崎温泉では、点在する7つの外湯を浴衣姿で巡る「外湯巡り」が売りとなっているが、2010年から、デジタル外湯券「ゆめば」という新システムを導入したことで、顧客の利便性が一段と高まっている。城崎温泉では、かねてより各旅

館の浴衣姿で飲食や買い物をすれば“つけ”がきき、翌朝旅館で清算できるという慣習があった。ゆめばはその慣習をシステム化し、入浴券や現金を持ち歩くことなく、外湯巡りや買い物、飲食等ができるようにしたものであり、国内だけでなく、

外国人観光客にとっても利便性の高い仕組みとなっている。ゆめばは、各宿泊施設で「FeliCa」※3に対応した携帯電話（スマートフォン含む）やICカード、またはバーコード入浴券に宿泊施設と部屋番号のデータを登録することで利用できる。

システム導入にあたっては、経済産業省所管の産業技術総合研究所の新たな研究分野開拓の中で、城崎温泉がモデル地域に選ばれたことが始まりであり、この導入と同時に顧客の行動分析にもつながる大量のデータが生み出されることとなった。

ゆめばの加盟店にはタブレットが設置され、データ登録や動画での観光案内だけでなく、直近30分以内の外湯の入浴者数が表示されるため、混雑状況の把握などに各施設で活用されている。ゆめばのつけ払い機能のデータからも、顧客の消費額や人気のお土産品等の把握ができ、マーケティングに活かせる可能性もある。ただ、現状では各施設のデータを集約し、分析、活用するまでの仕組みは確立できていない。というのも、ゆめばの

※3 FeliCa…ソニーが開発した非接触型ICカードの技術方式

外湯巡りについては温泉街に80ある全ての旅館で足並みを揃えているが、つけ払い機能に関しては、システムの導入は行っているが、各旅館や商店、飲食店が活用していない場合もあるからだ。全国に先駆けてゆめばを導入した城崎温泉では、導入から3年半余りが経過し、維持面での課題解決にも取り組みながら、次のステップに向け、対応を検討しているという。城崎温泉の事例は、ICT活用の可能性とともに、維持面での課題まで、学ぶところは大きい。

<外湯巡りの際は、入口でゆめばをかざす>

※写真はバーコード入浴券



おわりに

今回、熊本県における、観光分野のICT活用を中心にみてきたが、Wi-Fiにせよ、タブレットの活用にもせよ、本格的な導入が始まった段階であり、今後数年程でも状況は大きく変わってくることが予想される。このようなICTの活用が進む中で、重要となってくるのは、城崎温泉の事例にもあるように、導入後の運営・管理面であると考えられる。結局のところ、新システムの導入が実現しても、その後の維持・管理費等の現実的な課題が大きくなっていく。

この解決にあたっては、まず「誰が」管理するのか、つまり“運営主体”を明確にし、ICT活用によって生み出されたデータの管理や、システムの更新など、運営面での方針や役割分担を周知徹底することが必要となるのだろう。特に情報環境の変化は早く、日毎に情報技術が進歩する中で、システムも対応させていかなければならない。

各企業や施設単位で新システムを導入する場合

の運営主体は明確であるが、地域単位で取り組むような場合には、運営主体としての“地域組織”の必要性が問われているように思われる。地域組織の形成に向けては、“観光クラスター”の形成が一つのヒントとなるだろう。クラスターとは「集団・群れ」という意味であり、“観光クラスター”は観光関連企業や関連業界（大学・業界団体）といった、観光産業を取り巻く業種・業界が連携した状態を指す。様々な業種、業界が連携することで、運営や維持等に必要となる専門的な分野もカバーできる可能性が見えてくるのかもしれない。

外国人観光客の誘客という、域外需要の取り込みによる地域活性化への期待が高まる中で、ICTの活用はインフラ整備の一つと言える。Wi-Fiといった画一的な整備と同時に“ゆめば”のような独自のICT活用の形が、様々な地域や施設単位で今後も増えてくることが期待され、引き続き注目していきたい。