

# 観光プランニングサービスの基盤化と社会展開

## ～様々なユースケースに対する効果と課題～

原辰徳 東京大学 人工物工学研究センター

倉田陽平 首都大学東京 都市環境科学研究科

Ho Quang Bach 東京大学 人工物工学研究センター

キーワード：Tourism Recommender System (TRS), 地域活性化, 観光案内

**【目的】** 筆者らが進めてきた観光プランニングサービスの取り組み状況を報告し、各場面への効果と課題を明らかにするとともに、サービスエコシステムとしての可能性を考察する。

**【方法】** 2014年10月以降、JST研究開発成果実装支援プログラム「旅行者と地域の共生に資する観光プランニング技術の基盤化と社会実装」にて様々なユースケースを模索し協業先と進めてきた[1] (図1)。明確な事業モデルがある訳ではなく、大学中心の推進と試行錯誤の最中である。

### 【結果と考察】

#### • Case 1: CT-Planner ウェブサイト本体での使用

旅行者がCT-Plannerのウェブサイト (<http://ctplanner.jp/ctp5/>) に直接アクセスし、セルフプランニングをする使い方である。2017年5月までにCT-Planner日本語版は75地域(スポット数約3,000)、英語・中国語・韓国語版はそれぞれ34地域に対応しており、ほぼ同等の機能を持つCase 2, 5による流入も含め、これまでに合計で約7万回のプランニングが行われた。一方、ユーザが納得した保証のあるプラン(印刷, ブラウザ保存, QRコード発行によるモバイル連携・共有)の総数は2,000程度であり、このログのみで傾向を十分に分析できる段階には未だ無い。

#### • Case 2: 事業者の観光プロモーションサイトでの使用(機能はほぼ同様)

2017年6月に、JR東海ほかの観光プロモーションサイトJapan Highlights TravelにCT-Plannerの特別試用版が組み込まれ、小田原・三島沼津・静岡市・浜松エリアなど、東海道新幹線沿線を対象とした観光プラン作成サービスを開始した。これはJavaScript版のライブラリを提供した上で、本サイト内で完結するようにUIと機能を埋め込んでもらった。気になる観光スポットの個別情報(ページ)を起点としてCT-Planner上のプランニングへと誘導する仕組みが効果的である反面、サイト全体でのデザイン統一性のためにプラン編集画面が手狭になった結果、印刷・ブラウザ保存・QRコード発行コマンドが隠れてしまい、作成完了プランの収集率が低い。

#### • Case 3: 地域の観光情報ウェブサイトでの使用(自由度の高いプランニングが可)

協業先である株式会社まちづくりプラットフォームが受託製作した地域の観光情報ウェブサイト内に、Ruby版CT-Plannerによる推薦機能を組み込んだオリジナル周遊コース作成システムJapan Conciergeを搭載し、サービスを展開している。現在までに9サイトの実績がある。地域の公式サイト等の場合、公平性の観点から少数の観光スポットのみに絞り込むことは一般に難しい。このケースでは、多数を対象とした手動プランニングと、予め絞り込んだ観光スポット(30-40個程度が標準)を対象とした自動プランニング(CT-Plannerによる推薦)とを組み合わせている。これによって柔軟なプランを作成できる反面、簡便さと直感性はやや落ちる印象がある。

• **Case 4: 宿泊施設でのコンシェルジュの業務支援**

神戸大手5ホテルのコンシェルジュ支援としての試みである。ヒアリング結果や使用状況から鑑みるに、対面での観光案内業務の支援では既存業務との親和性、スタッフが持つ知識と推薦プランとの整合が鍵と考えられるが、現時点までに有効な改良を打ち出せておらず、使用率は低い。

• **Case 5(a): 観光案内所のセルフ端末からの使用**

2016年7月に京王電鉄ほか京王新宿駅に開設した訪日外国人向け観光案内所にCT-Planner対応端末を設置した。ただし、当初の予想に比べて利用率は圧倒的に低い。場所にも依るが、観光案内所を訪れる利用者の要求の多くは「〇〇にはどう行けば良いか」「地図はあるか」など具体的であり、観光案内所にて半日や一日など複合的な旅行計画を立てるケースは少ない様である。

• **Case 5(b): 客室タブレット端末からの使用**

株式会社ミライトが提供する宿泊施設客室向けタブレット情報端末 ee-tab®のコンテンツのひとつとしてCT-Planner（本体ウェブサイトへのカスタマイズ・リンク）を提供している。現在、全国15の中規模ホテルで利用されており、CT-Plannerでのプランニング実績に大きく寄与している。直前プランニングでの用途が殆どと思われ、早朝と夜の時間帯に多く操作されている。

• **Case 6: 観光まちづくり活動の支援**

当初はCT-Planner自体の観光まちづくり活動への援用を想定していたが、情報発信には有効であるものの、そこから得られる実績データを待っているだけではPDCAサイクル支援は難しい。そこで、CT-Plannerと同じデータを使って、地域内の観光プランの特徴を事前に分析できるCT-Planalyzerを考案し、試行している[2]。これは、地域住民や観光事業者が観光まちづくりに向けた施策を考えるための観光情報ツールであり、個人で使用して様々な気づきを得る、あるいはワークショップ等の複数人での討議に使用して共通認識を得る、などの活用方法がある。

以上、それぞれの効果と課題について述べてきた。観光プランニングサービスの基盤化では、対象とする地域と使用場面の多様性（WhereとWhen）に加えて、設計自由度や操作主体の違い（HowとWho）を吸収しながら、個別の観光プラン作成（What）を低コスト（How much）で実現できることが理想である。また、基盤（プラットフォーム）を介して、準備データ・取得データの双方を地域内や事業者間で合理的に共有・活用できれば、サービスエコシステムとしての可能性も大きく広がるが、いずれも技術的・制度的に道半ばである。本年9月で本活動は一旦の区切りを迎える。現在、今後の運営体制を検討しつつ、地域・観光事業者主体での導入と活用を促進するために、導入方法、FAQ、事例集を整備している段階にある。

【参考文献】

- [1] 原辰徳: 東京五輪に向けた観光情報学と観光プランニングサービス, 人工知能学会誌, 31/6, 2016.
- [2] 原辰徳 他: 観光プランの推薦技術を用いた地域内観光の気づきと構成支援, 第15回観光情報学会研究発表会 講演予稿集, pp. 9-12, 2017.

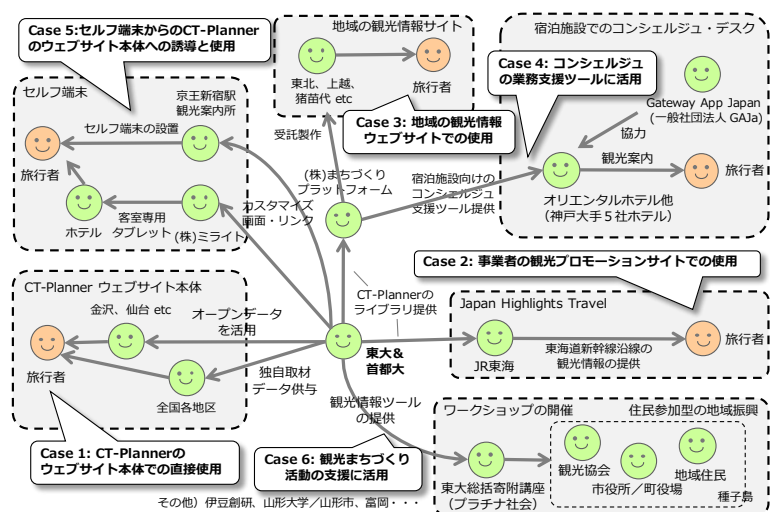


図1 観光プランニングサービスの社会展開の状況