

<資料>

産学連携新サービス

— ふらっと案内による『姫路・再発見』 —

New Service Developed by Academia-Industry Cooperation

— “Rediscovery of Himeji” by a Smartphone Application for Sightseeing Spot Information —

頭師 暢秀*

Nobuhide Zushi

観光振興を目的に産学連携企画として開発した、スマートフォン・アプリ『ふらっと案内』による『姫路・再発見』を紹介する。これは、ソフトバンクモバイル株式会社と社団法人姫路観光コンベンションビューローと提携し、姫路市民の協力のもと実装された新サービスである。

キーワード：産学連携、観光振興、スマートフォン、ふらっと案内、姫路・再発見

I. はじめに

昨今の情報通信技術（ICT）の発達は目覚ましい。多機能携帯電話（スマートフォン）は、高精度の衛星利用測位システム（GPS）を備え、現在地周辺の地図を数分毎に更新しながら表示する機能を持つ。『ふらっと案内』は、スマートフォンが持つこの特性を利用して、利用者の近くに立地する観光スポットや店舗、イベントなどの情報を提供することができるアプリケーションのひとつである。

2010年春、流通科学大学は、ソフトバンクモバイル株式会社と連携して、神戸市内で地域活性化社会実験を行った。『ふらっと案内』で、観光情報やイベント情報を来訪者に対して提供し、街の魅力を訴求しようという試みである。福井誠総合政策学部（情報学部・当時）教授が率いるグループは、神戸ハーバーランドや新長田地区の活性化に取り組み、一連の活動はメディアで大きく取り上げられたほか、様々な榮譽に浴する結果を残した。

様々な理由で活性化が求められている地域は、神戸市内に限ったことではない。姫路市では、2008年から2014年にかけて予定されている姫路城大天守保存修理事業による観光客の減少に伴う集客対策が求められている。本稿では、兵庫県西播磨地方を舞台に数々の提案活動を行ってきた頭師暢秀ゼミナールが、ソフトバンクモバイル株式会社と社団法人姫路観光コンベンション

*流通科学大学サービス産業学部、〒651-2188 神戸市西区学園西町3-1

ビューローと提携し、姫路市街地の観光振興を目的に企画・開発・実装した『姫路・再発見』を紹介する。

Ⅱ．産学連携新サービス『姫路・再発見』

2-1. アプリ『ふらっと案内』

『ふらっと案内』とは、ソフトバンクモバイル株式会社が無償提供するアプリケーションの一種である。同社が扱うスマートフォン、iPhone 用のアプリケーションとして開発されたが、Android 搭載の他社機種においても利用できるようになった。

『ふらっと案内』を起動すると、「ふらっと」、「おすすめ」、「便利情報」、「エリア選択」のタブが表示される。「ふらっと」には、様々なテーマに沿った情報が表示され、この時、位置情報が更新されていれば、利用者の居る場所に近いテーマから順番に表示される。現地で散策を始めようとする来訪者は、移動中にも更新されていく位置情報に連動した情報を検索しながら街歩きを楽しめるという趣向である。観光情報に限らず、たとえば、姫路城前でソフトバンク Wi-Fi スポットを探そうとするときには、「便利情報」から検索することができる。すると、地図情報とともに、最寄りのスポットから遠方のスポットまでが表示される。

テーマが扱う地域に居なかったとしても、『ふらっと案内』は機能する。遠方にいる利用者は、「エリア選択」から、旅行ガイドブックを読むように遥かの地の情報を知ることができる。出張前の事前調査にも有用な内容が含まれているテーマも多く、その利用価値は高い。「おすすめ」機能によっても同様の楽しみ方をすることができる。

これらの他にも、散策のモデルコースや人気スポットのランキング、クーポン提供店舗の情報などが提供されている。特段の計画を持たない訪問者にとって参考となるばかりでなく、利用者の居場所にもっとも近いスポットから紹介し、目的地までのルート案内をすることもできることから、観光客の回遊ルートを誘導することで人の流れを変えることも期待されている。飲食店などは、割引クーポンを提供するなどして利用者を呼び込むこともできる。

情報提供者は、キーボードから最新の情報を更新し続けることができるので、たとえば、当日限りのイベント情報なども提供できる。観光客のニーズやウォンツに合わせて、当意即妙に情報を入れ替えることさえ可能である。ソフトバンクモバイル株式会社は、「偶然出会う楽しみ」と表現しているが、観光客への新しいアピールが可能になるアプリケーションである。さらに、情報入力時の言語に依存するものの、日本語に限らず複数の言語に対応しているため、世界中の観光客に向けて街の情報を発信することができるという特徴も挙げられる。これらの特徴は、従来の印刷物にはない利点といえよう。

観光客の典型的な行動スタイルは、事前に目的地の情報を収集することで旅程を計画し、旅行に臨むというものであっただろう。訪問地においては、現地で入手したパンフレットなどを参考

にすることもあろうが、基本的には、事前の旅程に従った行動をとっていると考えられる。『ふらっと案内』は、このような既成概念を覆す可能性を秘めている。すなわち、目的地に到着してから、現在地付近を検索しながら旅行するというスタイルである。『ふらっと案内』は、このような新しい観光客のターゲット層を開拓できるツールである。

2-2. 姫路観光アプリ企画の意義

姫路市は、兵庫県南西部に位置する中核都市である。そして、新幹線のぞみ号も停車する一大観光都市の側面を持つ。世界文化遺産にも登録された国宝・姫路城を中心に、各種史跡、博物館、海水浴場、お祭りなど多くの観光資源にも恵まれ、1000万人を超える観光客を迎えた年もある。しかし、「平成の大修理」によって、約半数の観光客が訪れる姫路城が工事用足場の素屋根で覆われてしまった。素屋根は「天空の白鷺」と名付けられ、修理風景を見学することができるが、姫路城を訪問する観光客数は約7割減と厳しい状況にある。いいかえれば、観光客にとっての姫路城の魅力が低下してしまったのである。

そこで、姫路市を訪問する人々に対して、姫路城だけではない姫路市の魅力を伝達する手段として、スマートフォンを利用した観光情報の提供を試みることにした。位置情報と連動する『ふらっと案内』の多彩な機能を活用することで、少しの空き時間にも来訪者が楽しめるコンテンツを提供し、その時、その場所から近いスポットを訪ねていただくという発想から、姫路城以外の観光スポットに訪問者を誘導しようとするものである。また、日頃、旅行ガイドブックに親しみの薄い人々に対しても、スマートフォンを用いることで情報を訴求できる可能性があり、観光情報の新たな発信ツールという役割も期待した。

特定の観光資源に依存している街で、忘れられてしまった地域の魅力を掘り起こしていく過程では、二次資料の調査のみならず、地域住民への聞き取り調査といった一次資料の収集が不可欠である。これは、コミュニケーション能力を向上させようという大学生にとって資する作業となる。現代社会に生きる若者にとって、スマートフォンのコンテンツ作成はICTスキルの向上の機会ともいえ、この点においてもまたとない学習の場となる。

2-3. 制作手順

ソフトバンクモバイル株式会社に加え、社団法人姫路観光コンベンションビューローと業務提携契約を結び、『ふらっと案内』による観光情報の配信を目的とした企画がスタートしたのは、2010年秋のことだった。中心となって活動したのは、当時3年生の学生12人である。彼らのなかで姫路市出身者は1人だけであり、3人の留学生が含まれていたことから、“よそ者”の視点で新たな観光資源が開拓されることが期待された。また、大学生の感性を活かした若者向けの観光コースの開発も計画された。

姫路市に縁のなかった彼らは、観光パンフレットなどから得られる既存の観光情報を調査することで、著名な史跡の背景や位置を洗い出すことから作業を始めることになった。観光資源豊富な姫路市の観光スポットは広範に点在しており、その全てを今回の企画に実装することは現実的ではなかったため、姫路市への玄関口である JR 姫路駅から姫路城にかけての地域を扱うことにした。

既存情報の調査に加えて、隠れた魅力を持つ観光スポットの掘り起こし作業として、現地での取材活動を行った。経済的な波及効果を狙ってグルメ情報も集めることにしたため、12 人は、観光班とグルメ班に分かれて行動することになった。これらの過程においては、現地の観光ボランティアガイドや NPO 法人の活動家、コミュニティ・スペースの運営者らの協力を得た。

2011 年 3 月 15 日の実用化を目指して、学生は取材活動と情報入力作業を継続した。取材にあたっては、取材依頼を郵送することから始め、電話で訪問日時を確定する作業を繰り返すことになった。取材先では、関係者にヒアリングを行い、掲載用の写真撮影も同時に行った。天候不順の際には、写真撮影のために再訪する場合もあった。

『ふらっと案内』の情報は、表形式のファイルによって入力されるが、スポットの名称や特徴のみならず、非常に重要な役割を担うのがスポットの位置である。地番で表わされる通常の住所ではなく、GPS を機能させるためには、緯度・経度を世界測地系で表現する必要がある。これにより、スポットの正確な位置を描くことができる。たとえば、単独の番地としては国内 2 位の広さといわれる本町 68 という住所は、約 107 ヘクタールの敷地面積をもつ。北緯と東経で正確な位置を示さなければ、スポットにたどり着くことは困難である。特に、雑居ビルに位置する店舗に関しては、現地で測位することで入口の位置を特定しなければ、正確な位置を同定することができない。

2010 年 11 月 25 日には、姫路市役所で記者会見を行い、報道各社に企画内容を発表する機会を得た。その後、活動風景の追加取材を受けながら、12 月 1、8 日付読売新聞、同 10 日付朝日新聞、同 15、16 日付神戸新聞に活動内容が掲載された。3 月 29 日には、姫路・西播磨のラジオ局 FM GENKI の「飛び出せ! まちの元気人」に生出演し PR を行ったが、これは当初予定していた運用開始日の直前に東日本大震災が発生したため、運営開始を延期することになったためである。

2-4. テーマ『姫路・再発見』

最終的に、グルメ、お土産、歴史という 3 つのカテゴリの内容(表 1)を掲載することになった。これらの情報は、次のような手順で利用することができる。

たとえば、姫路城近くで GPS 機能を作動させて『ふらっと案内』を実際に起動すると、最も近い『姫路・再発見 160m』から最も遠くは『宮古島(宮古群島) 1425km』まで百数十のテーマが提示される(写真 1)。ここで、「姫路・再発見」を選択すると、「すべて」「グルメ」「お土産」「歴

表 1. 『姫路・再発見』掲載スポット一覧

スポット名	住所	分類
たのしみち 駅前店	姫路市南町 55	グルメ-和食
弥次喜多 なごみのみ	姫路市南町 55	グルメ-和食
いわしろ	姫路市駅前町 303	グルメ-和食
信州家	姫路市西二階町 11	グルメ-和食
森重（もりじゅう）	姫路市魚町 126	グルメ-和食
讃岐うどん めんめ	姫路市本町 68 大手前通り歩道西側	グルメ-和食
洋食料理びすところ	姫路市南町 50	グルメ-洋食
キッチン dada	姫路市駅前町 222 第一ビル 2F	グルメ-洋食
レストラン サンヴェルジュメゾン	姫路市紺屋町 23	グルメ-洋食
杵屋本店	姫路市二階町 95	グルメ-洋食・喫茶・パン・スイーツ・お土産
姫路モノリス	姫路市総社本町 115	グルメ-洋食
紅宝石	姫路市亀井町 105	グルメ-中華料理
新北京	姫路市魚町 130	グルメ-中華料理
東來春	姫路市西二階町 111	グルメ-中華料理
BALIANITY	姫路市南町 11 クリエイトビル 2F	グルメ-アジア料理
BAOBAO	姫路市紺屋町 78	グルメ-アジア料理
Coffee stage Light	姫路市亀井町 74	グルメ-喫茶店
The House OZU	姫路市白銀町 75	グルメ-喫茶店
茶房 大陸本店	姫路市綿町 89	グルメ-喫茶店・パン・スイーツ・お土産
ぼんぼり 家老屋敷店	姫路市本町 68 姫路家老屋敷「に」の屋敷	グルメ-喫茶店
Vert	姫路市本町 68	グルメ-喫茶店
Red and Green	姫路市南町 76	グルメ-パン・スイーツ
鯛焼本舗 遊示堂	姫路市西二階町 14	グルメ-パン・スイーツ
ベーカリーランブ	姫路市本町 68	グルメ-パン・スイーツ
ぼんぼり 駅前店	姫路市駅前町 277-2	お土産
ぼんぼり 御幸通店	姫路市呉服町 33	お土産
レガール	姫路市本町 68-C-1	お土産
にしひで	姫路市本町 68 家老屋敷公園内 B-2	お土産
垣内商店	姫路市本町 68	お土産
高田の馬場	姫路市本町 68	お土産
姫路の宝蔵	姫路市本町 68	お土産
大手前通り		歴史
中筋門入口		歴史
姫路観光案内所	姫路市駅前町 210-2	歴史
長壁神社	姫路市本町 68	歴史
お菊神社	姫路市十二所前町 12	歴史
二階町	姫路市二階町	歴史
播磨国総社	姫路市総社本町 190	歴史
三の丸広場	姫路市本町 68	歴史
好古園	姫路市本町 68	歴史
姫路美術館	姫路市本町 68	歴史
千姫天満宮	姫路市山野井町 1-3	歴史
姫路文学館	姫路市山野井町 84	歴史
歴史博物館	姫路市本町 68	歴史

史」といったカテゴリを選択することができる。ここで、昼食に洋食を希望する利用者は、「グルメ」カテゴリ内の「洋食」を選択し、今居る場所からもっとも近い位置にある洋食屋から順番に表示される店舗情報を比較していくことになる。店舗情報には、営業時間や電話番号、店長のコメントなどの基本的な情報のほか、学生が取材したときの感想文が掲載されている。実際に店舗を取材した学生の感想文は、店舗選択の参考になるものもあるだろう。

このような大学生らしい試みは、その目新しさとも相まって、遠方から姫路に関する情報を探索している人々にもほのぼのとした街の様子を伝えることに寄与するものと考ええる。

位置情報を利用して周辺情報を配信する「ふらっと案内」は、当然のことながら、画面上に地図を表示することでさらに利用価値を高めている。「マップ」機能を使用すると、各スポットの測位点が地図上に現れる。自分の現在地が青く二重丸のマーカーで表示され、掲載されているスポットが赤い丸のマーカーで表示される（写真2）。赤いマーカーをタップすると、スポットの情報とそこまでの距離が表示されるので、現在地から向かう方向に存在するスポットを選択しながら散策することもできる。

これらの機能は、現地に赴くまでもなく、遠く離れた地においても動作させることができる。掲載する情報の内容次第で、予定することもなかった観光地を訪問しようとする利用者も少なくないだろう。

Ⅲ. 残された課題

このように、『姫路・再発見』は一応の実用化を見たのだが、『ふらっと案内』が備えている多くの機能を使いこなせた状態とはいえない。制作に携わった学生にとっても不本意な内容にとど

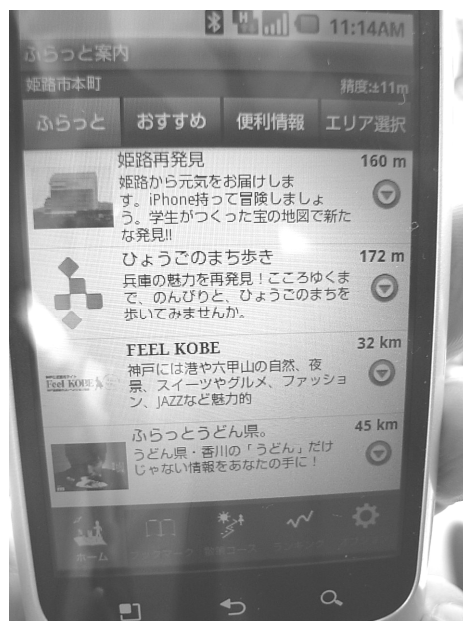


写真1. 現地で起動した画面



写真2. 地図表示画面

まっている。たとえば、初めて姫路市を訪れた利用者にとって参考となるであろう「おすすめする散策コース」を提供することができなかった。当初の予定では、姫路初心者の学生によって、初心者でも安心して楽しめるような散策コースを作成することが期待されていたが、実装することができなかった。現状では、複数のスポットが掲載されているにもかかわらず、これらをコースとして結び付けることができていない。商業店舗に関しては、各店舗に割引クーポンや来店メリットを提供していただくことを計画していたが、これも実現しなかった。

これらの課題が残された原因を考えてみると、大きく分けて二つの事情に起因する。第一に、『ふらっと案内』の機能を学生が十分に理解できなかった可能性が挙げられる。スマートフォンによる観光スポット案内は、いうなれば、形のないサービスである。視覚で理解できる“モノ”製品は、その完成形を想像することも比較的容易だろう。筆者のゼミナールでは、『頼って』『夫婦三昧』『トリスバーガー弁当』といった“モノ”製品を毎年市場に送り出してきたが、モノとは異なり、画面上で提供されるサービスは、企画段階においても制作過程においても、その完成形を思い描くことが難しかったのかもしれない。丁寧な不断の説明が指導教員に不足していたとすれば、反省しなければならない。

第二に、タイミングの問題が挙げられる。大学3年生にとって、就職活動の只中という時期を迎えようとするタイミングで企画が進行したことは不幸であった。午前中に大阪で企業説明会に出席しながら、午後は姫路で取材活動を行うというような状況が続き、各自の予定も企業側の都合に合わせて次々に変更を余儀なくされたため、集団行動が乱れることになってしまった。また、モチベーションが高まりつつあった運営開始直前に発生した東日本大震災も、彼らに心理的影響を与えてしまった。

最後に、“モノ”製品と比較して、特に大学生発案のサービス製品は、その継続性に難があることも指摘しておかねばならない。“モノ”製品は、市場に出せる状態にあれば、販売が継続されるかどうかは生産者の判断に委ねられる。その際に、発案した大学生が在籍しているかどうかは、知的財産に関する権利関係さえ整理しておけば問題とはならない。ところが、最新情報を更新し続けることが要求される今回のようなサービスにおいては、携わった学生が卒業してしまった後が問題となる。多くの場合、被雇用者となる彼らに対して、卒業後も最新情報に更新し続けることを期待することは酷である。割引クーポンや来店メリットの掲載案を導入できなかったのは、季節や時間帯で情報を頻繁に更新する必要があったからである。

学生らの奮闘により、『姫路・再発見』のプラットフォームは完成し、一連の制作手順もパターン化できている。今後、新たな情報を追加しながらその魅力を向上させ続けたいが、それを担う者が後輩にあたる学生になるのか、別団体になるのかは未定である。プラットフォームを、姫路観光振興に熱心な姫路市民に移譲するのが賢明なのかもしれない。いずれにせよ、あらゆる可能性を排除せずに、引き続きサービスを提供していけるようにしたいと考えている。利用者の行動

履歴を追跡できる機能も備えた『ふらっと案内』は、観光客の導線を変化させる可能性を秘めたツールであり、今後の姫路観光振興の一端を担うものに育てたいものである。

謝辞

本企画の実施にあたり、ソフトバンクモバイル株式会社ならびに社団法人姫路観光コンベンションビューローに多大なるご協力を賜りました。また、学生による取材を快くお引き受けいただいた姫路市民の皆様に感謝申し上げます。記してここに謝意を表します。