

旅ノート型システムを用いたリピータ創出手法の提案

北村 尊義† 守屋 駿† 泉 朋子† 仲谷 善雄†

立命館大学情報理工学部†

1. はじめに

近年、観光で多くの人々が訪問する地域では、経済が潤うだけでなく、その地域の住民が誇りと愛着を持つようになることで地域の活性化にもつながるとして、観光立国の推進が我が国での21世紀における重要な政策の柱に位置づけられている[1]。しかし、新たに観光地を創出し、観光客を呼び寄せ続けることは容易ではない。観光地域の発展と衰退に関するモデルとして、Butler[2]は観光地の成長を探索期、関与期、発展期、成熟期、停滞期、衰退または若返り期の5段階に区分する観光地ライフサイクル論を提唱しており、たとえ観光地として発展したとしてもいつかは停滞期や衰退期を迎えると述べている。そのため、観光地として成功し続けるには、その地域を再び訪れたいと思えるコンテンツが創出され続ける必要があると考えられる。じゃらんリサーチセンターによる調査[3]では、同じ観光地に繰り返し訪れる人(以下、リピータ)は地域にある既存の観光資源(名所や旧跡など)よりもその地域のお土産や買い物スポット、スイーツやお菓子などを探し出して楽しむ探索型の観光を好む傾向が強いという結果が得られている。また、この結果の考察ではリピータが新たな観光資源の創出に貢献するPRサポーターとなる可能性が高いことが指摘されている。

本研究では、観光地へのリピータ創出のための取り組みとして、現地の特定のエリア内のみで閲覧と記入ができる旅ノート型システムの利用を提案する。旅ノートとは、旅館やホテルなどに設置されている落書き帳のことで、旅行者が旅先の情報などを自由に閲覧し記入できるものである。

2. 関連研究

高木ら[4]は、観光地の特定のスポットを訪れた観光客同士が情報を継承し合うことで観光体

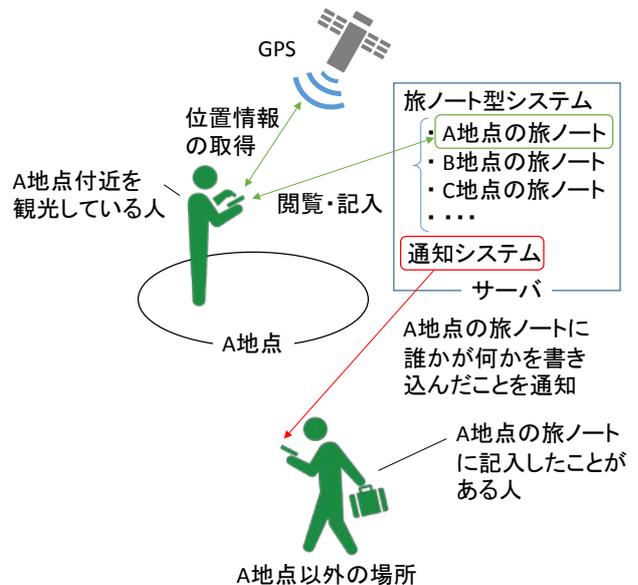


図1 提案する旅ノート型システムの概要

験をより特別なものとするためのシステムとして旅ノート型システムを提案している。しかし、旅ノート型システムをリピータ創出のための手法に用いることを検討した研究は見当たらない。

3. リピータ創出のための旅ノート型システム

本研究ではリピータが探索型観光を好むことに着目して、リピータ創出のために以下2点を促すシステムを考案した。

- ・探索型の観光への魅力に気が付く
- ・訪問したことのある観光地の様子が気になり、もう一度訪問したくなる

図1に本研究が提案する旅ノート型システムの概要を示す。本システムはスマートフォンのGPS情報に基づく任意の地点の半径数十メートルの範囲内でのみ閲覧と記入ができる電子掲示板であり、その地点の範囲外では閲覧と記入ができないよう仕様となっている。この仕様により、既存の旅ノートと同様の情報交換が可能になると考えられる。また、一度記入した地点で自分

Proposal of a Method for Creating Repeat Visitor by Using Info Book System in Spots

†Takayoshi KITAMURA, Shun MORIYA, Tomoko IZUMI, Yoshio NAKATANI: Ritsumeikan University College of Information Science and Engineering



図2 初期画面

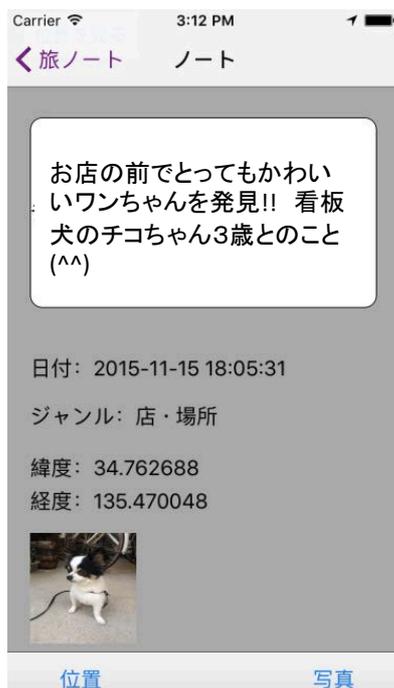


図3 ノート画面の例

以外の他者の記入があれば通知を受け取ることができ、自らの発言が他者にどのような影響を与えたのかが気になる反応期待性の原理[5]から観光地に再び訪れたいというリピート意欲が高まると考えられる。

図2にシステムの利用者がスマートフォンで起動した際に表示される初期画面を示す。システムの利用者は画面の地図にあるピンを半径25メートル内に位置する場合、図3に示すような旅ノートを閲覧し、記入することができる。

4. システムの試用実験

本研究では、システムを評価するために実際に6名の実験協力者を募り、大阪府中央区の心斎橋近辺で旅ノートシステムを約1ヶ月間自由に使用できるようにした。また、旅ノートに記入した地点に他の実験協力者の記入があればその地点での記入があった通知をメールで受け取れるようにした。

5. まとめ

本研究では、観光地へのリピータを創出するために、旅ノートシステムの利用を提案し、実際にシステムを開発して試用実験を実施した。今後は、旅ノートシステムを閲覧して得た情報を観光に活かすことができたのかや、自分が記入した地点で誰かが記入したという通知を受け取ることでその地点に再び訪れたいというリピート意欲が高まったのかをアンケートとインタビューの結果から分析する。

参考文献

- [1] 国土交通省観光庁：観光立国推進基本法(オンライン), 入手先<<http://www.mlit.go.jp/kankucho/kankorikkoku/>>(参照 2016-01-05).
- [2] Butler R.W.: The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources, *The Canadian Geographer*, Vol.24, No.1, pp.5-12 (1980).
- [3] じゃらんリサーチセンター：地域資源を見直すだけで再来訪率は上げられる！「じゃらんリピーター追跡調査」～リピーターが集まる観光地の創り方、とーりまかし, Vol.30, pp.2-15 (2012).
- [4] 高木修一, 泉朋子, 仲谷善雄：観光地での旅ノート型情報継承による偶発的観光の支援, 情報処理学会第76回全国大会講演論文集, pp.3_233-3_234 (2014).
- [5] Takayoshi Kitamura, Kouki Inoue, Daisuke Kamihigashi, Hirotake Ishii and Hiroshi Shimoda: A Case study of Method to Activate and Continue Online Community for Promoting Pro-Environmental Behaviors, *Proc. International Symposium on Socially and Technically Symbiotic Systems (STSS2015)*, pp.179-186, (2015).