

## 観光情報学

松原 仁

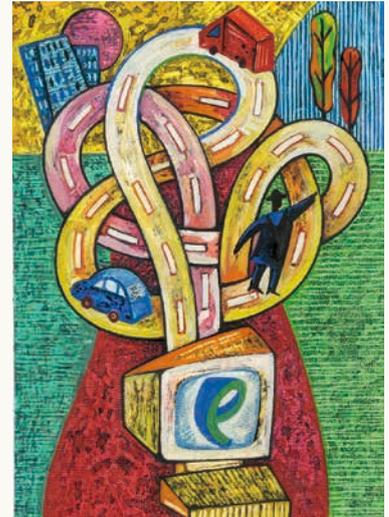
公立はこだて未来大学

### ■ 観光

観光という言葉が日本で使われるようになったのは意外と最近のことで明治時代以降である。英語の tourism の訳語として大正時代になって定着したとされる。観光の語源は中国の「益経」という書物の中の「国の光を観る。用て王に賓たるに利し」という一節による。観光はもともと国の威光を観るという意味だったのである。ちなみに中国では日本語の観光の意味で観光が使われることはほとんどないらしい。

日常活動圏を離れて移動することを旅行と呼ぶが、旅行は仕事、家事、帰省などの(真面目な)目的も含むので、それらを除いた(遊びの)目的のものを観光(旅行)としていた。しかし真面目な目的の旅行のついでに遊ぶことも多くなってきたので、旅行と観光の明確な区別はあまり意味がなくなっている。たとえば最近では医療施設で診断や検査を受ける目的で旅行をしたついでに観光を楽しむことをヘルス・ツーリズムと名付けて多くの地域が力を入れている。これは旅行でもあり観光でもある。

経済的に余裕がないときは遊びで日常生活圏を離れて移動することはない。日本が経済的に貧しかった時代は観光できる機会は限られていた。たとえば新婚旅行はその数少ない機会の1つであった。海外に観光に行くことは1960年代ぐらいまでは(事実上の渡航制限もあって)ほとんど不可能であった。観光は特別な人がする、あるいは特別な機会にする



特別なことであった。

日本の経済発展に伴って多くの人が観光することができるようになった。国内の観光は1960年代になって普及し始め、海外の観光は1970年代になって普及し始めた。いまや多くの人が正月、春休み、ゴールデンウィーク、夏休み、冬休みなどに観光を楽しんでいる。観光は普通の人々が普通にならなくなったのである。観光で大きな金額が動くようになったので、産業としての観光の重要性が高まってきた。日本政府は2008年に観光庁を設立して特に外国人が日本に来て観光をする(インバウンドと呼ぶ。日本人が外国に行って観光をするのがアウトバウンドである)ことの促進を目指している。

### ■ 観光情報学とは

観光が社会的活動として産業として重要になると当然ながらそれを対象とした観光学の学問分野が発生する。観光の学会は国内にいくつも存在している(中には本会と同じ1960年に発足した学会もある)。それらの学会はどれも経済学、経営学、社会学、地理学などを踏まえたもので、情報という観点は存在していなかった。情報系の研究者が中心になって情報の観点から観光を捉える学問分野として提唱したのが観光情報学である。後述する観光情報学会の設立趣旨の文章の一部を抜粋してみよう。

観光産業は、その構成要素として、観光者、行政、業者そして観光資源からなり、これらの要素が密接に関連しているコンプレックス・システム（複雑系）と考えられます。そして、これらの要素を連関させるために必須のものが情報です。「情報学」の観点からいえば、知ってこそ、あるいは知られてこそ情報は情報としての価値があるものです。必要な情報をいかに収集し、それらの情報をいかに知らせるかあるいは知るか、それらの情報を基にいかに経営戦略を立てるか。すなわち、観光情報の収集、配信、利用が必須であるにもかかわらず、現状ではそこがすっぽりと抜けているといわざるを得ません。

このように観光は、基幹産業の1つなのにもかかわらず、観光に対して情報を切り口として学問として支える基盤は脆弱です。それは、産学官を横糸でつなぐキイが存在しないからです。そのキイは情報です。ここに観光と情報を併せ持った研究領域としての「観光情報学」を確立する強い動機と必然性が生じます。

観光自体は非日常的な場所に移動していいものを食べていいものを見たり体験したりするという物理的な行動であるが、その観光の質を上げるのも下げるのも情報なので、情報という観点から観光を捉えることが(観光の質を上げるために)重要という立場である。

日本では2000年代になって観光情報学の研究が始まって本「観光情報学」特集で紹介されたような成果が収められている。新しい領域でまだ十分に体系化されたとはいいがたいが、インターネットやスマートフォンの普及に伴って今後ますます盛んになっていくと期待される。

## ■ 観光の一連の流れと情報処理

ここで観光をしようと思いついて計画を立てて予約を取って実際に観光して家に戻ってきて懐かしむという観光の一連の流れを考えてみよう。旅行エー

ジェントに行って依頼することもあるが、ここでは自分でこなすことを想定する。

まず観光をしようと思いつく。仕事などで行き先が決まっている場合を除けばどこに観光に行くかをまず考えることになる。1人でなく複数で行く場合は相談をして参加者の合意を取らなくてはいけない。観光ガイドブックを読んだり、テレビの旅番組を見たり、あるいはインターネットで情報を探したりしてどの観光地がいいかを検討する。観光にまつわる膨大な情報の中からいかに適切な情報を手頃な時間で取得できるかはまさに情報処理の重要な課題である。映画を観てそのロケ地に行くフィルム・ツーリズムはいまでも盛んだが、最近は漫画やアニメを観てその舞台となった土地に行くという観光も増えている(「聖地巡礼」と呼ばれている。人工知能学会誌「観光と知能情報」特集<sup>1)</sup>に取り上げられている)。観光地から見ると、数多い候補の中から自分たちを選んでもらうためにどのような情報提供をすればいいかが課題になる。特に外国人に対して外国語で適切な情報を提供することが全国の観光地にとって共通の課題になっている(変化しない情報は一度その国の言葉に翻訳して載せておけばそれで済むが、季節のお勧めやイベント情報などは日本語なら頻繁に更新できても外国語対応はむずかしい)。

行き先が決まったら、順番は時によって異なるが、どのように移動するか、どこに泊るか、何を見るか(体験するか)、何を食べるか、などを検討することになる。移動について以前は時刻表など紙の情報を参照することが多かったが、いまはインターネットの情報を参照することが増えてきた。宿泊とセットになった割安料金のパックも存在するので、時間やサービスと値段の兼ね合いを評価してどれにするかを決めることになる。宿を決めるときはインターネットでの評判をチェックする(食事をする店を決めるときも同様である)。その評判がどれくらい信用できるかを判断するのは現代のインターネット情報に共通する課題である。何を見るか(体験するか)については観光ガイドブックやその観光地のインターネット情報を参照する。季節に関係するもの(紅葉

など)は特にその年の情報を正確に見なければいけない。

次は選択したものを必要に応じて予約することになる(選択と同時に予約する場合もある)。以前は電話やfaxなどが普通の予約手段であったが、交通手段、宿はいまやインターネット予約の方が多くなりつつある。飲食店の予約はいまも電話が中心である。飛行機やJRや宿の予約システムは進歩しているもののまだ使いにくい部分も多いと思われる。

そしていよいよ実際の観光である。(情報処理の専門家は観光にもパソコンを持って行く人が多いものの)これまでパソコンでインターネット情報を得ていた人も現地ではスマートフォンや携帯電話で観光情報を得ることになる。そこで現地の観光情報はこれらの情報機器に対応していることが必要である(朝夕は宿にあるパソコンで予習復習をすることもするので、パソコン対応の情報も合わせて必要になる)。地図で目的地までの道順を示してくれたり、音声で観光ガイドを流してくれたり、バスや電車の時刻表を見せてくれたり、旬の食べ物を教えてくれたりと現地での情報提供の用途は数多い。GPS情報を取得できるのであれば、観光ルートを自動的に記録しておける。地点ごとに撮影した写真(動画)を電子地図に張り付けければ観光のいい記念品になる。

観光から家に帰ったら取得した情報を整理する。紙の情報は場合によってはスキャンしてパソコンに読み込んでおく。同行者と写真(動画)を見て懐かしんだり、ブログに観光の記録を載せて友人に見せたりする。

以上ざっと観光の一連の流れをさらってみたが、情報との関係が非常に深いことが分かっていただけたのではないと思う。情報処理の技術によって観光の価値を向上させられる可能性はさまざまなところに存在している。

## ■ 観光情報学の広がり

観光情報学は情報処理のさまざまな研究領域あるいは研究対象と関係している。その一部を以下にあ

げてみよう。なお、これらは関係する全部ではないことを断っておきたい。

### ■ ユビキタスコンピューティング

観光というのは現地を実際に移動して楽しむ行為なので、適切な情報を適切な場所で提供するためにはユビキタスコンピューティングの考え方が有効と考えられる。

### ■ エンタテインメントコンピューティング

観光はエンタテインメントのコンテンツの1つである。情報処理技術によってエンタテインメントのコンテンツの価値を向上させることを目指すエンタテインメントコンピューティングの一例が観光情報学と見なすことができる。

### ■ 人工知能

特に生きるために必要ではない観光を積極的にする生物は人間しか存在しない。ということは人間の高度な知性と観光とは何らかの関係があると想像される。「人間はなぜ観光をするのか」という問いに答えようという試みは人間の知性の探求に結び付く可能性がある。

### ■ スマートシティ

スマートシティは経済、エネルギー、環境、交通、安全などを総合的に考慮して持続可能な住みやすい街を実現する試みであり、そこにおいて情報技術の果たす役割は大きいと考えられている。街の産業に観光が含まれている場合は、情報技術を用いていかに楽しい観光ができる街にするのかがスマートシティ実現の大きな鍵となる。

### ■ サービス工学

サービス工学はこれまで製品やシステムという「モノ」に適用して成果をあげてきた工学という方法論を「コト」であるサービスに適用して成果をあげよう(いいサービスを提供する工学的な方法論を確立しよう)という学問領域であるとすれば、観光はサ

ービスの典型例なので観光を題材としてサービス工学の研究を進めることに意義があると思われる（本会のデジタルプラクティス「観光を創る・磨く・鍛える」特集<sup>2)</sup>にもサービス工学に関する論文が掲載されている）。

## ■ 学会

国内では2003年に観光情報学会（Society for Tourism Informatics, <http://www.sti-jpn.org>）が設立されている。研究者だけでなく観光従事者や自治体関係者も会員になっている。現在は年に1冊の学会誌、年に1回の全国大会、年に2回の研究発表会を行っている。この学会の特徴は各地の研究会の活動を基盤に置いていることである。他の学会の地方支部とは異なり、観光情報学会はむしろ研究会の活動の方が中心である。それは日本全国の各地域の観光の活動がそれぞれ個別性を有しているためである。その個別の研究会の活動をまとめて情報交換を活発にして共通項を抽出する場として全国組織の観光情報学会が存在する。いま活動している研究会は、岩手、オホーツク圏、加賀・能登、札幌、大雪カムイ、中四国、函館、東アジアである（有期で活動していたものとして沖縄、（越後）湯沢、川越奥武蔵などの研究会がある）。

観光情報学の国際学会としては1997年にIFITT（International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism, <http://www.ifitt.org/>）

が設立されている。IFITTも研究者だけでなく観光従事者や自治体関係者が会員になっている。この学会がEnterという国際会議を毎年実施している。来年度のEnter2013が第20回に当たる（IFITTが設立される前からEnterは実施されていた）。前述の観光情報学会はIFITTの日本支部を兼ねている。

本会でも全国大会などさまざまなところで観光情報学にまつわる発表がなされているが、観光の専門家の意見を聞きたいときにはぜひこれらの観光情報学を専門とする学会を活用していただきたい。

本会が情報処理によってより良い社会を実現することを目指しているのだとすれば、観光情報学はまさに本会の目的に合致しているといえる。まだ観光情報学は始まったばかりでやるべきことは数多くある。ぜひ1人でも多くの方々に興味を持ってもらって観光の価値の向上に貢献していただきたいと願っている。

### 参考文献

- 1) 松原 仁編：特集「観光と知能情報」, 人工知能学会誌, Vol.26, No.3 (2011).
- 2) 松原 仁編：特集「観光を創る・磨く・鍛える」, デジタルプラクティス, 情報処理学会, Vol.3, No.4 (2012).

(2012年9月19日受付)

### ▶ 松原仁（正会員） [matsubar@fun.ac.jp](mailto:matsubar@fun.ac.jp)

1986年東大大学院工学系研究科情報工学専攻博士課程修了。同年電総研（現産総研）入所。2000年公立ほこだて未来大学教授。ゲーム情報学、エンタテインメントコンピューティング、観光情報学などに興味を持つ。NPO観光情報学会会長。人工知能学会副会長。