

# 体験型観光における地域住民参加型口コミ情報収集システムの構築

桑田 昂輝 堀川 三好 岡本 東 菅原 光政

岩手県立大学 ソフトウェア情報学部

## 1 はじめに

近年、体験型観光が地域活性化の期待や都市住民の余暇活動への期待から注目を集めており、多くの地域で取り組まれている<sup>1)</sup>。

体験型観光は地域資源を活用し、様々な活動を通じて商品やサービスを提供する形態である。そのため、観光客への情報提供の際には、従来の観光に比べて、観光地で提供される商品やサービスに関する情報が重要になる。しかしながら、現状における情報配信は、自治体や一部観光施設によるものが多く、地域資源に関する情報を効果的に配信している事例は少ない。特に、体験型観光において、サービスの提供者となる地域住民が情報を配信する機会は少なく、地域ぐるみの活動が行われていないという問題点が挙げられる。

本稿では、地域資源に関する情報を収集・配信することを目的に地域住民参加型の口コミ情報収集システムを構築する。開発システムは先行研究<sup>2)</sup>により開発された岩手県葛巻町の観光ポータルサイトで運用を行い、得られた知見についてまとめる。

## 2 体験型観光における消費者行動モデル

先行研究では、AISCEAS モデルに基づく観光情報を配信するための観光ポータルサイトの開発を行っている。体験型観光における AISCEAS モデルを図 1 に示す。

AISCEAS モデルとは注意、関心、検索、比較、検討、行動および共有の 7 つのプロセスで整理した消費者行動モデルである。観光ポータルサイトでは、機能の一部として口コミ情報収集・配信システムを構築し、観光客の情報共有を可能としている。

しかしながら、体験型観光において、地域資源に関する情報を収集・配信するためには、商品

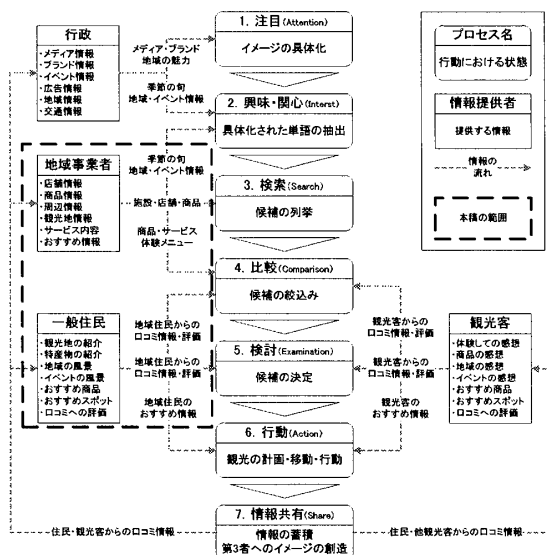


図1 体験型観光における AISCEAS モデル

やサービスの提供者としての役割を果たす地域住民の参加が重要である。

本稿では、地域住民参加型の口コミ情報収集システムを用いて検索・比較プロセスへの情報配信を支援する。

## 3 地域住民参加型の口コミ情報収集システム

### 3.1 開発システムの概要

開発システムは、先行研究で構築された観光ポータルサイトの一部機能として導入する。観光ポータルサイトの構成を図 2 に示す。

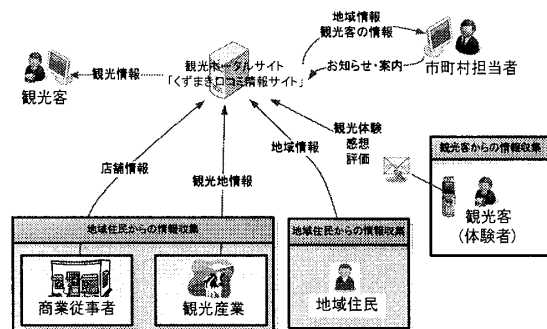


図2 観光ポータルサイトの構成

### 3.2 地域住民の役割

情報の投稿者となる地域住民を、産業や商業に携わる地域事業者と一般住民に大別する。観

Construction of Information System Based on Word-of-Mouth of Local Residents in Green Tourism.  
Koki KUWATA, Mitsuyoshi HORIKAWA, Azuma OKAMOTO, Mitsumasa SUGAWARA  
Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

光情報配信において、地域事業者はサービスや商品に関する情報の提供者の役割を果たす。また、一般住民は観光地の様子を伝えるリポーターの役割を果たす。

### 3.3 開発システムの運用方法

#### (1) 一般住民による投稿

一般住民はシステム管理者が作成した投稿用メールアドレスに対し、本文と画像を送信することにより情報の投稿を行う。投稿された情報は、観光ポータルサイトで地域のロコミ情報として集約され、投稿順に配信される。

#### (2) 地域事業者による投稿

地域事業者は情報配信により集客効果や売上の向上につながる。そのため、地域事業者に対しては、商品やサービスの情報を配信する専用のページを作成するためのブログ機能を提供する。これにより、提供する商品やサービスの情報・お知らせ・基本情報の管理などを行う。

## 4 開発システムの運用・評価

### 4.1 開発システムの運用

開発システムは 2009 年 10 月に行われたくずまき町民まつりにおいて、出店者(地域事業者)と一般参加者(一般住民)を対象とし、運用を行った。運用では、出店者には事前に用意した投稿用メールアドレスの配布と投稿方法に関する説明を行った。

また、一般参加者にはポスターやビラによる周知活動と「抽選で景品が当たる」というインセンティブを与えることで、参加意識の向上を図った。

### 4.2 運用結果

開発システムへの投稿状況を表 1 に示す。投稿内容について、コメント(図 3)と画像(図 4)による分類を行った。出店者による投稿は具体的な商品やサービスに関するキーワードを含むものが多く、画像に関しても商品の名称や特徴がわかるものが多かった。また、参加者による投稿は、イベントの感想や紹介およびイベント内で販売される商品に関するキーワードや画像が多かった。

表1 システムへの投稿状況

	事前投稿	24 日	25 日	計
出店者	51(14)	50(48)	51(50)	152(112)
参加者		76(64)	88(77)	164(141)

( )は画像有りの投稿

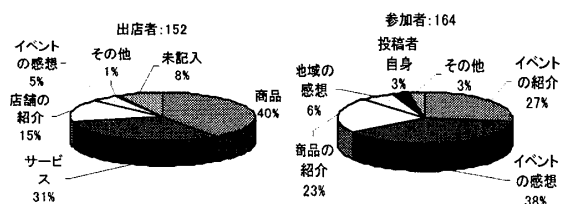


図3 投稿されたコメントの分類

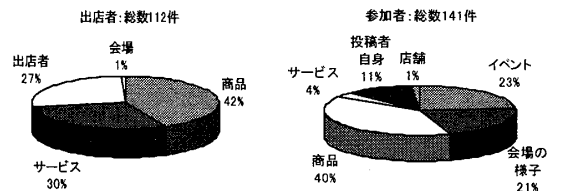


図4 投稿された画像の分類

### 4.3 運用により得られた知見

出店者による投稿は商品やサービスといった地域資源に関する情報を収集できた。また、参加者による投稿は商品の感想や紹介など、地域資源に関する評価情報が収集された。運用結果から、開発システムにより地域資源に関する情報を収集することができたといえる。収集した情報は、地域で提供される商品やサービスの情報として、観光客に配信することで、AISCEAS モデルにおける検索や比較のプロセスを支援できると考える。しかしながら、体験型観光では季節ごとに提供される商品やサービスが変化するため、イベントでの運用による情報収集・配信では効果的であるといえない。したがって、今後はブログ機能の活用による定常的な運用において、情報の収集・配信を検討する必要がある。

## 5 おわりに

本稿では、地域資源に関する情報の収集・配信を目的に地域住民参加型の情報システムの構築を行った。また、観光ポータルサイトへ導入し、運用・評価を行った。これにより、地域住民から地域資源に関する情報の収集および配信を可能とした。

今後は定常的な運用を行うとともに収集した情報の評価を行い、AISCEAS モデルに基づいた観光ポータルサイトでの配信方法について検討する。

### 参考文献

- 1) 観光地が取り組む効果的な観光情報提供のための資料：国土交通省（2008）
- 2) 鈴木裕介，堀川三好，岡本東，菅原光政：顧客参加型観光情報システムの提案，情報処理学会第71回全国大会，pp.4-509-4-510（2008）