

ICTやビッグデータ等を 活用した観光振興

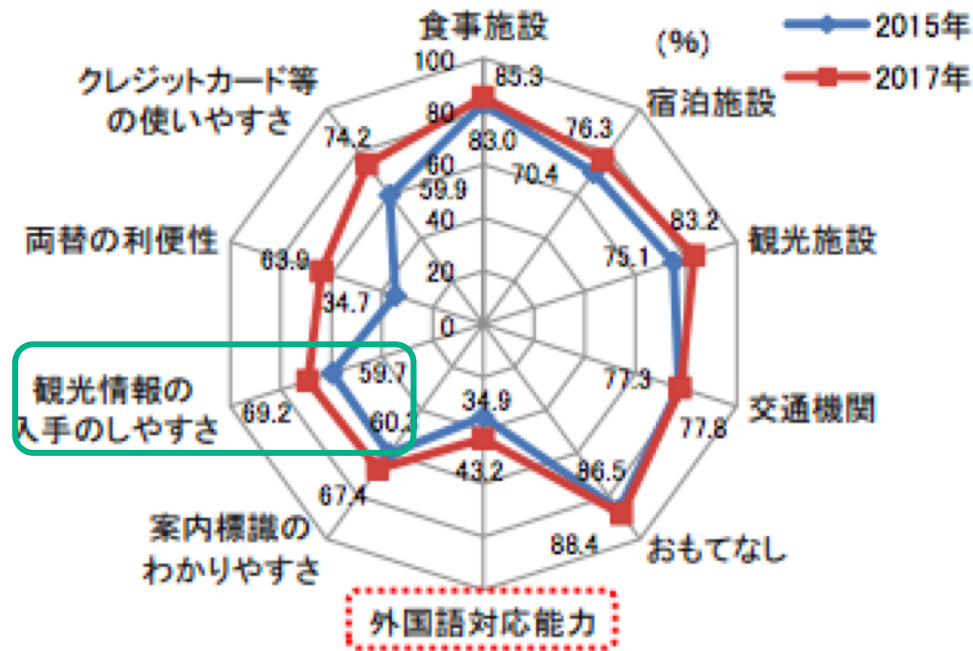
トリップアドバイザー株式会社
代表取締役 牧野友衛



ICTを活用した東京2020大会後の観光案内インフラ整備

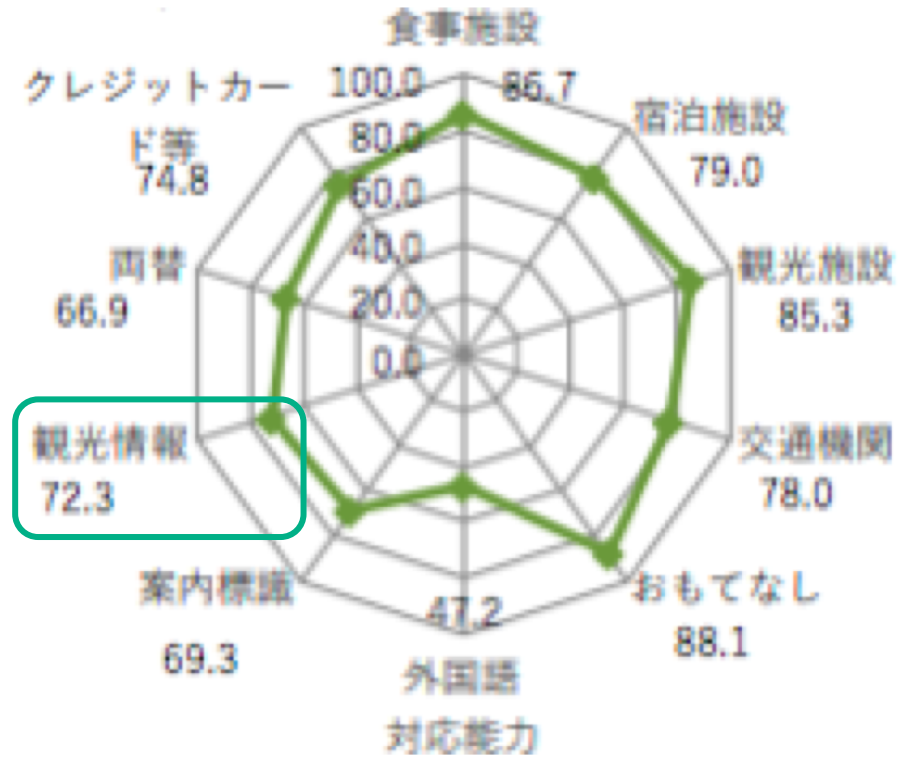
「観光情報の入手のしやすさ」の満足度の向上に向けて

[訪都外国人の項目別満足度]



注: 2015年は年度ベース、2017年は暦年ベース
 出典: 「国別外国人旅行者行動特性調査」(東京都)

全体(H30)



(%)

都内で人気の観光案内所とその傾向

観光案内以外の機能を利用

H.I.S. ツーリストインフォメーションセンター 原宿
 322件の口コミ | 1位: 神宮前の観光スポット24軒中 | 観光情報・案内所, 観光案内所
 〒150-0001 東京都渋谷区神宮前1-19-11はらじゅくアッシュビル1F | 本日営業: 10:00 - 18:00

♡ 保存 | ➔ シェアする

入場チケット (1)

ライブハウスKENTO'S Shinjuku ¥3,000*~
 東京の中心地、新宿にあるこのライブハウスは、素晴らしい音楽と素晴らしい観客を誇ります
[空き状況をチェック](#)

ツアーを予約 すべて表示 (11)

東京メトロバス ¥1,550*~
 鉄道旅行 [詳細](#)

新宿にある天然温泉テルマー湯 ¥2,200*~
 日帰りスパ [詳細](#)

📷 すべての写真 (62 枚)



浅草文化観光センター
 916件の口コミ | 3位: 台東区の観光スポット562軒中 | 観光情報・案内所, 観光案内所
 〒111-0034 東京都台東区雷門2-18-9 | 本日営業: 9:00 - 20:00

♡ 保存 | ➔ シェアする

オンライン予約

現地の親切なガイドが案内する東京プライベート・カスタム観光ツアー
 ウォーキングツアー ¥16,497*~ [詳細](#)

浅草、東京で一番人気のファミリーフードツアー
 日帰り旅行 ¥15,508*~ [詳細](#)

東京浅草半日新発見ローカルガイド付きウォーキングツアー
 文化ツアー ¥7,020*~ [詳細](#)

[他のツアーを表示する](#)

📷 すべての写真 (607 枚)



チケットやツアー販売の窓口として

Show reviews that mention

🔍 Search reviews

All reviews owl cafe robot restaurant pocket wifi discounted tickets wifi rental fuji tour

book tours speak english day tour takeshita street harajuku japan hedgehog directions

route itinerary yen



🌟🌟🌟🌟🌟 Reviewed July 25, 2018

Helpful Staff, Great Source of Information

...It can book you tickets and reservations to places like the Owl Cafe or the Hedgehog Cafe. It has postcards and stamps. You can also change your foreign money to yen. Really accommodating staff. [More](#)

Rito I A
 61 🍌 18

眺めの良い展望スペースとして

Show reviews that mention

🔍 Search reviews

All reviews observation deck tokyo skytree free view sensoji temple kengo kuma birds eye view

asakusa area asahi beer sky tower surrounding area main gate nakamise shopping street sumida river

observatory volunteers tourist model



🌟🌟🌟🌟🌟 Reviewed January 26, 2019

Free Observation Deck

Nice views of Seno-ji temple and Tokyo Skytree and Asahi Beer Headquarters from the free observation deck.

tejasjog
 Pune
 89 🍌 18

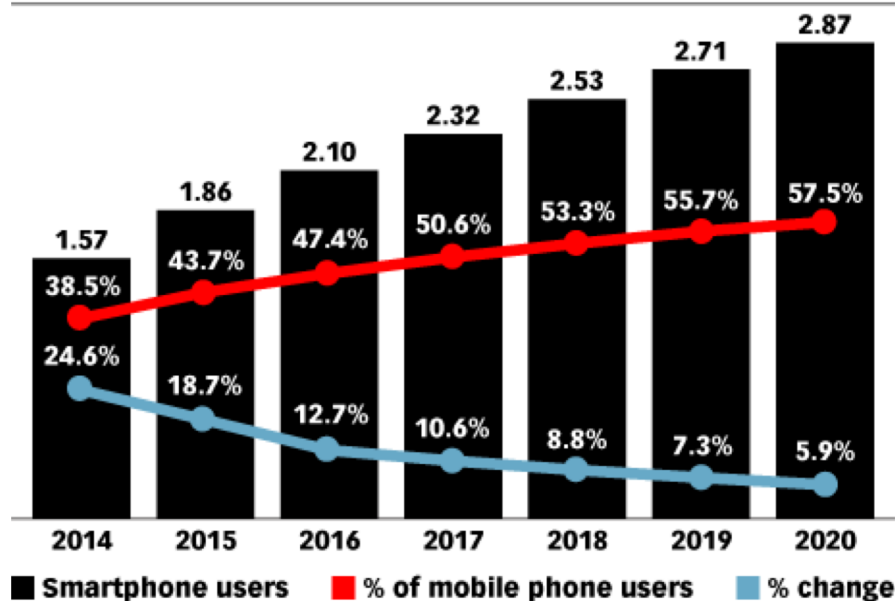


「旅行中」の情報入手手段はスマートフォンに

世界のスマートフォン利用者は過半数超

Smartphone Users and Penetration Worldwide, 2014-2020

billions, % of mobile phone users and % change

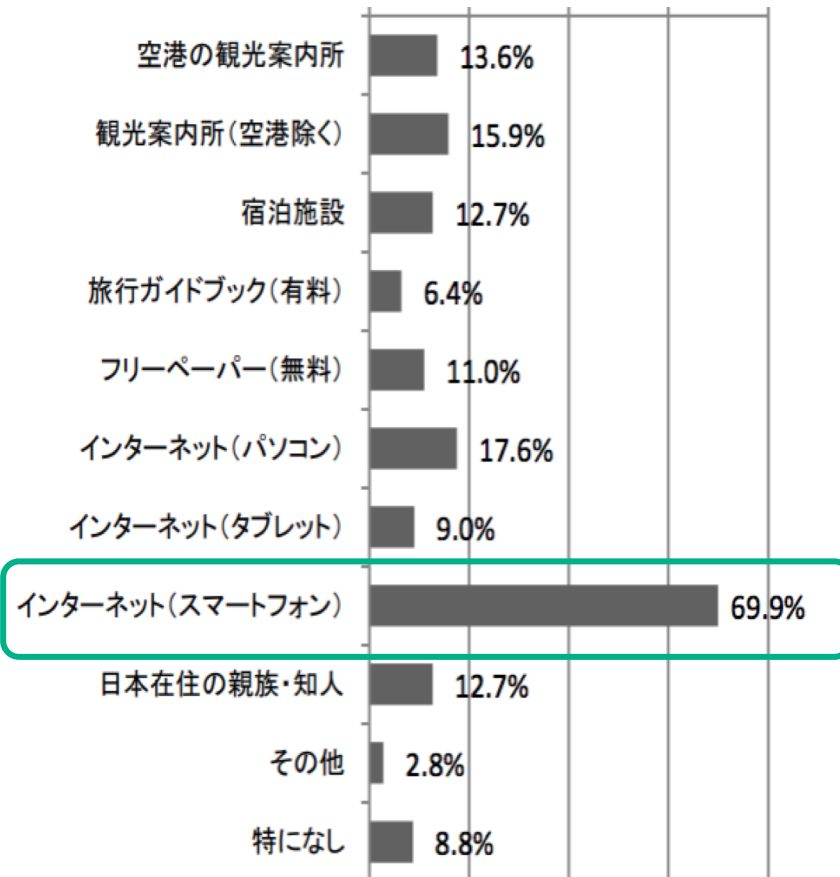


Note: individuals of any age who own at least one smartphone and use the smartphone(s) at least once per month
 Source: eMarketer, April 2016

207605

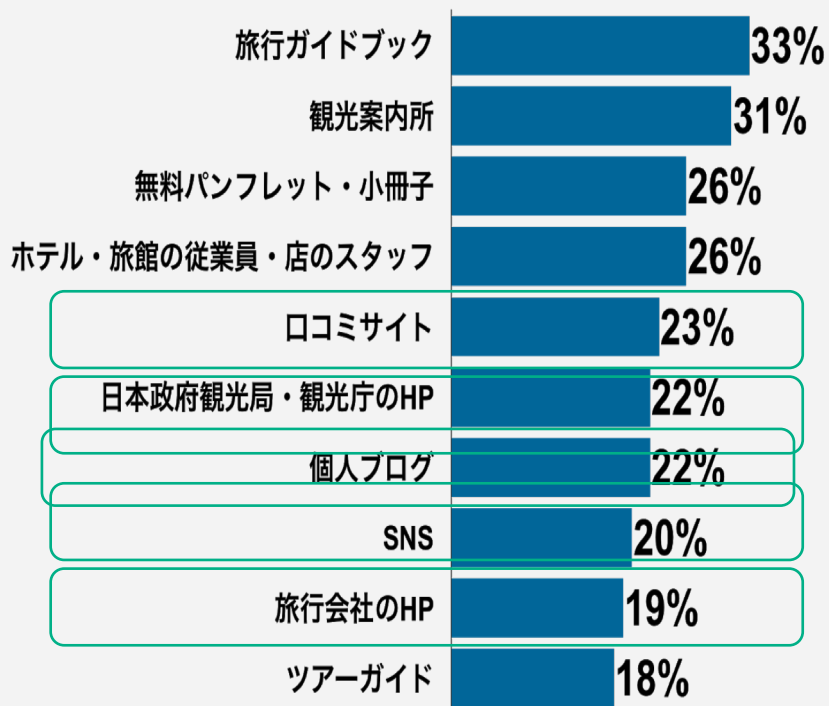
www.eMarketer.com

日本滞在中に最も役立つ情報源はスマートフォン



「旅行中」もオンラインは重要な情報源

訪日旅行中の情報収集 (Top 10)



アジア太平洋地域の旅行者が旅行中に利用するアプリ Top3

	1	2	3
Japan	Google Maps	Line	Google
Hong Kong	Google Maps	WhatsApp	Facebook
New Zealand	Google Maps	Trip Advisor	Facebook
Australia	WhatsApp	Facebook	Google Maps
Vietnam	Facebook	Zalo	Google Maps
Korea	Google Maps	Hana Tour	Google
Taiwan	Line	Google Maps	Facebook
Philippines	Facebook	Google Maps	Trip Advisor
Singapore	Google Maps	WhatsApp	Trip Advisor
Indonesia	Traveloka	WhatsApp	Facebook
China	Ctrip	WeChat	Tuniu
India	Make My Trip	WhatsApp	Google Maps
Thailand	Google Maps	Facebook	Line
Malaysia	WhatsApp	Google Maps	Facebook

ICTを活用した東京2020大会後の観光案内インフラ整備

「観光情報の入手のしやすさ」の向上のためにさらなるオンライン対応の促進

つながる

駅、バスの公共交通機関に加えてタクシー車内やバスでのWifi対応を行い、インターネットを途切れなく利用できる環境整備

見つかる

既存サービスを活用するための情報掲載の促進と観光案内情報のオンライン化

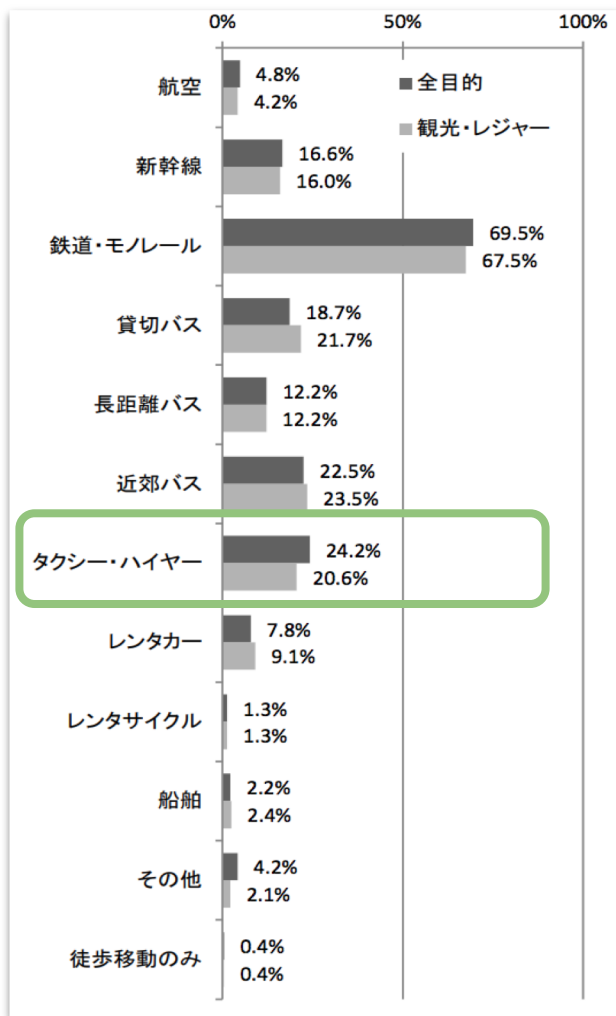
話せる

バーチャルな観光案内としてのチャットサービスの提供

つながる：タクシーやバス停でのWifi対応

継続的にインターネットサービスを利用できる環境に

旅行中に利用した交通手段



都営地下鉄や都営バスでのWifi



- タクシー利用 (24.2%) や近郊バス利用 (22.5%)は鉄道・モノレールに次いで利用される交通手段。



見つかる：オンラインへの情報の掲載

オンラインで得られる情報の充実化

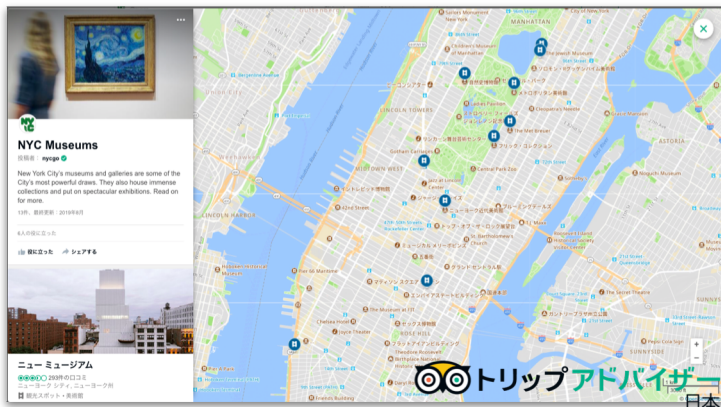
施設情報の掲載や情報の充実化



観光ボランティア・大使による口コミ投稿や発信



NYC & Coの観光案内情報の掲載



見つかる：オンラインへの情報の掲載

オンラインで得られる情報の充実化

オンラインになければ見つからない

地図アプリに路線バス情報、国交省 データ共通化

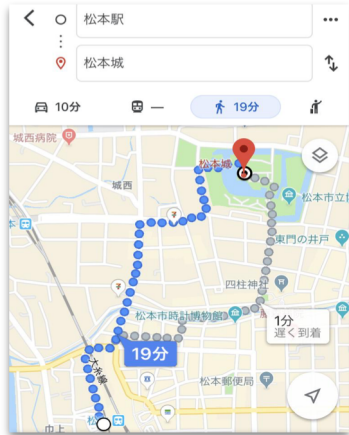
経済

2019/9/13 23:00 | 日本経済新聞 電子版

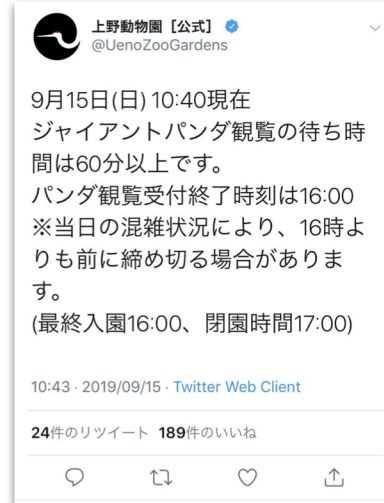
📌 保存 📧 共有 🖨️ 印刷 🗺️ 📱 🐦 📘 その他

国土交通省は国内約3千カ所の観光地に行きやすくなるように地図アプリの改良を後押しする。利用者が目的地への経路を検索したとき、アプリ運営会社が路線バスなども選択肢として示せるように、時刻表や運賃といった情報を統一した方式で電子化する。グーグルマップを使うことが多い訪日外国人の誘客拡大にもつなげる。

多くの地図アプリでは目的地を入力し、そこまでのルートを表示するように求めると、鉄道の所要時間などの情報があっても、地方の路線バスやコミュニティーバスは表示されないことが多い。本来はバス路線があるにもかかわらず、最寄りの鉄道駅から目的地まで徒歩で数時間かかると表示されることがある。そのために訪問自体を諦めている可能性がある。

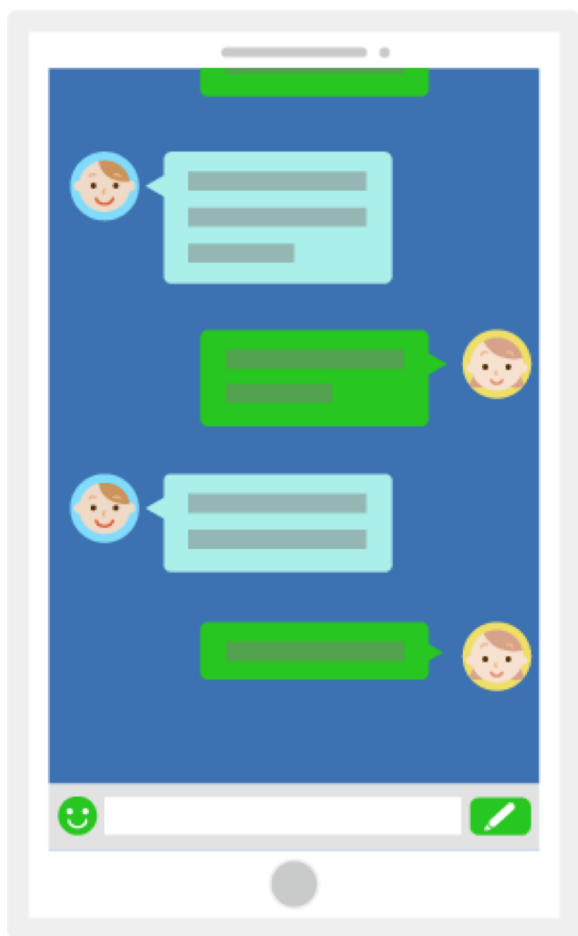


混雑情報（リアルタイム）の提供



話せる：オンラインの観光案内

場所に関係なく観光案内を利用できる環境の提供



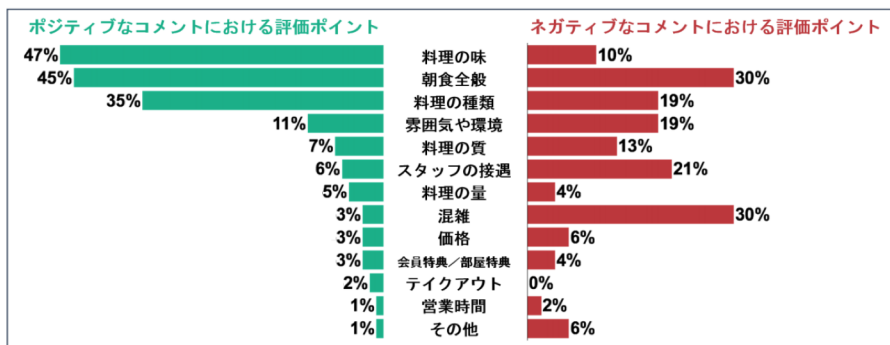
- 観光案内所を作る＆運営するコストが不要なチャットサービスとして提供。
- オンライン上で一元管理することで、より少ない人数で質問への回答も可能。
- 観光ボランティアとして在宅でも観光案内をすることができる。

観光産業の更なる発展を見据えたビッグデータの活用

全体傾向の把握と東京都が持つデータ提供

全体傾向を把握

トリップアドバイザーの分析例
ホテルの朝食の口コミ分析(日本語)

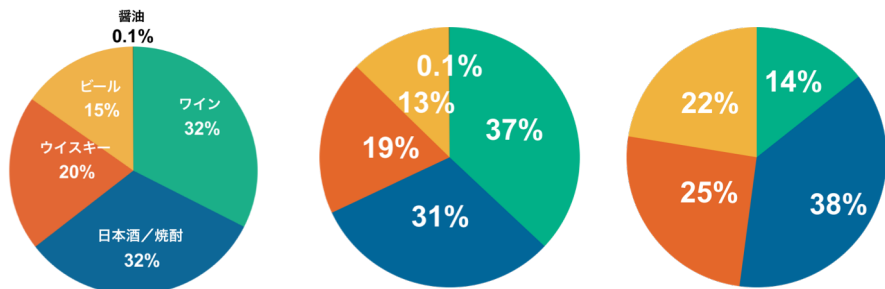


酒蔵見学のジャンル別投稿数比較

全体

日本

アメリカ



データ提供

データ公開と提供
高機能型観光案内標識の機能

ATM/両替所	国際キャッシュカードが利用できるATMや外貨両替ができる箇所
コインロッカー	コインロッカーが利用できる箇所
トイレ	トイレの場所及び、オストメイト対応、車椅子対応、非幼児用設備の有無を表示
観光案内所	多言語で観光案内を提供できる箇所
駅	周辺の駅
バス/タクシー	路線/高速バス、タクシー乗り場
Wi-Fi	無料Wi-Fiスポット
喫煙所情報	都内における路上喫煙についての注意事項および周辺の喫煙所