

外国人個人旅行者を支援する観光情報サイト 構築のためのフレームワーク

永峰和弘* 奥野拓

(はこだて未来大)[†]

1 はじめに

近年、観光地の多くは外国人旅行者の誘致に力を注いでおり、外国語による案内表示の整備や観光情報の発信に多くの資源が割かれている。同時に、外国人個人旅行者の増加や団体ツアーにおける自由行動時間の増加により、以前よりも細やかな情報提供が求められている。特に、旅行前に観光計画を立てるための情報を母国語で入手したいという要望が高まっており、Web サイトによる多国語の観光情報の提供が重視されてきている。

観光サイトには大きく分けて、商用のサイトと地方自治体の運営するサイトの2種類がある。地方自治体の運営する観光サイトは、商用サイトに比べ公平性や信頼性が確保され、地域に根ざした詳細な情報を発信することができると考えられる。そのため、外国人個人旅行者が必要とする観光情報を、地方自治体が運営する観光サイトでも積極的に提供していくべきである。しかし、地方自治体の観光サイトは一般に予算の制約が大きいので、取材や更新に多くの時間や人員を割くことができない。特に翻訳コストのかかる外国語コンテンツについては、日本語コンテンツと比較してその量、質ともに不十分であるのが現状である。

本研究では、実際の外国人向け観光サイトの運用から得られた知見を元に、外国人個人旅行者を支援する観光情報サイト構築のためのフレームワークを提案する。

2 地方自治体の運営する観光サイト

地方自治体が運営する観光サイトは、運営による直接的な収益が見込めないため、低コストで構築や運用を行なうのが一般的である。そのため、日本語コンテンツの提供が優先され、コストの高い外国語コンテンツに関しては、十分な情報提供がなされていない状況にある。この問題を解決するために2つの課題を挙げる。

一つ目は、外国語コンテンツを構成する際に、日本と外国の文化的な差異などを考慮しなければならないことである。外国人旅行者へ向けて観光情報を発信する際は、単純に日本語コンテンツと一対一対応した同型コンテンツを用意するだけでは不十分である。そのため、日本語コンテンツを構成するのに必要な情報に加えて、外国人旅行者が必要とする情報を調査し、定義する必要がある。

二つ目は、外国語コンテンツ更新作業の円滑化である。一般に、Web サイトのコンテンツを構成するには、作成してから間違いがないかを確認した後で公開するという

ワークフローを必要とする。特に、外国人向け観光情報提供のためには、翻訳という作業を必ず行なわなければならない。翻訳作業は外部に委託されている場合が多い。その場合、各作業を行なう担当者が離れたところにおり、それぞれの担当者間で連絡を取って進めていくために多くの時間と手間を要することになる。結果として、日本語コンテンツの公開と外国語コンテンツの公開にタイムラグが生じ、タイムリーな情報発信ができなくなってしまう。そのため、関係者間の連携を取るための機構を用意し、ワークフローの円滑化を図ることが望ましい。

3 Web サイト構築のためのフレームワーク

フレームワークとは、ソフトウェアを開発する際の土台となる汎用的な機能をまとめ、アプリケーションの枠組みとなるソフトウェアのことである。特に、Web サイト構築のためのフレームワークといった場合、フレームワークによって定義されたコンテンツ構造に従って情報を入力すると、管理システムがコンテンツを一定の形式で扱えるようになり、適切な表示や検索手段を提供することができる。また、サイト構築の際はフレームワークが適切な入力フォームを提供するため、運営者は提供する情報を一定の形式で入力するだけで情報発信が可能となる。

Web サイト構築のためのフレームワークを提供するソフトウェアとして、CMS (Contents Management System) がある。CMS には、コンテンツとして入力された情報を一元的に管理し、目的に合わせた異なった表示方法を提供する機能や、サイト運用者に権限を設定してワークフローを定義するといった機能が備わっている。CMS はプラグインモジュールによって機能追加が可能である場合が多く、基本的な管理システムを変更することなく独自のカスタマイズを行うことができる。これらの機能や利点を利用することで、提案するフレームワークを実装し、外国人旅行者を支援する Web サイト構築が可能となると考えられる。

4 提案するフレームワークの要件

前述した2つの課題を解決するために、本研究では以下の2点の要件を定義する。

1. 外国人旅行者を考慮した観光情報
2. 関係者の連携を円滑にするワークフロー

これらの要件を定義するためのアプローチについて述べる。

* b1007054@fun.ac.jp

[†] 函館市亀田中野町 116-2 公立はこだて未来大学

4.1 外国人旅行者を考慮した観光情報

外国人旅行者に観光情報を提供することを考えるとき、既に日本語コンテンツで提供されている情報と、新たに外国人向けに用意しなければならない情報が存在する。それは、外国人が日本国内を旅行しようとしたとき、文化や使用する言語の違いなどによりスムーズに行動できない場合があるからである。そこで、既に日本語コンテンツで提供されている情報に、外国人旅行者を支援するための情報を加えたデータ項目を定義する。猿館ら [2] は観光ポータルサイト構築フレームワークの提案の中で、Web サイトで扱うべき観光情報を「観光スポット情報」、「イベント情報」、「エリア情報」、「ルート情報」、「ニュース情報」の5つに分類し、そのそれぞれに対して必要な情報をデータ項目として定めている。これらの項目は文化や言語によらない汎用性の高い観光情報である。よって、これらに外国人向けのデータ項目を追加することで、外国人旅行者を考慮した観光情報の定義ができると思われる。

新たに追加するデータ項目について述べる。日本政府観光局が外国人旅行者に行なったアンケート [1] によると、旅行中に不便だったこととして、Table 1 の項目が挙げられている。この中には、日本語コンテンツを翻訳することでカバー出来る情報も含まれているため、特に外国語コンテンツでカバーしなければならない情報としては「言葉が通じない」、「キャッシング・クレジットカード」がある。これらの情報をデータ項目として定義する場合は、「外国語を扱えるスタッフの有無」や「キャッシング・クレジットカード使用の可否」とすることが考えられる。また、単に項目を増やすだけでは更新コストが高くなってしまうため、必要十分な項目を定義する必要がある。今後は、国内の外国人向け観光サイトで提供されている情報を分析し、外国人旅行者が必要とする観光情報の定義を行なう。

4.2 関係者の連携を円滑にするワークフロー

地方自治体の運営する観光サイトにおいて、外国語コンテンツの更新を円滑に行うためのワークフローに必要な関係者の役割を定義する。Fig. 1 は函館市の公式観光サイト [3] で行われている外国語コンテンツ更新作業のワークフローを示したものである。これらの役割は別の

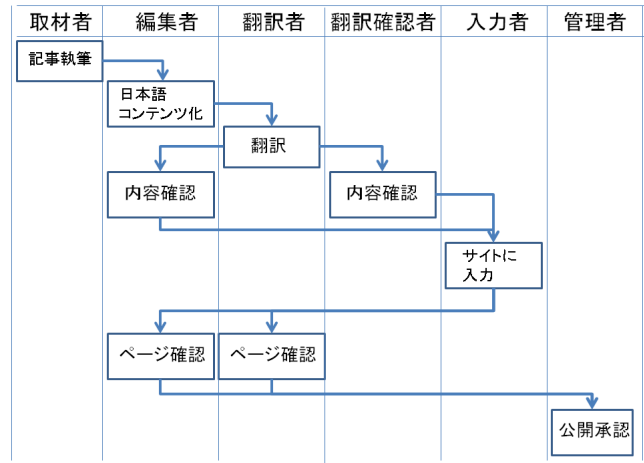


Fig. 1 外国語コンテンツ更新ワークフロー

組織の人間が担当することが考えられる。その場合、それぞれの担当者間で連絡を取って作業をするため、完了までに多くの時間がかかってしまう。また、関係者間の連絡は電話やメールで行なわれるため、遅延が発生する。そこで本研究では、関係者間の連絡をシステムで行なうようにし、ワークフローの迅速化を図る。例えば、翻訳作業が終了すると、自動で関係者にメールを送信するなどの機能が挙げられる。ワークフローを具体的に実現するために、CMS に備わっているワークフロー管理機能を用いる。ワークフロー管理機能とは、関係者の権限とコンテンツの公開・非公開を設定することで作業を分担し、作業のコントロールを行なう機能である。この機能をカスタマイズして、円滑な外国語コンテンツ更新ワークフローを実現する。

5 まとめ

本論文では外国人旅行者へ向けた観光情報提供の必要性と、そのために解決しなければならない観光サイトの問題点について議論し、それらを解決するためのフレームワークの要件を定義するためのアプローチを示した。今後は、詳細な要件定義を行ないモジュールの設計と実装を行なう。また、開発したモジュールを用いて観光サイトを構築し、提案の有効性について検証する。

参考文献

[1] TIC 利用外国人旅行者の訪日旅行動向調査報告書, http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/081209_pr_ticsurvey2008_attachment.pdf, 2008 .

[2] 猿館新, 奥野拓: 観光ポータルサイト構築のためのフレームワークの提案, 情報処理北海道シンポジウム 2009, pp.197-199, 2009 .

[3] 函館観光情報サイト“はこぶら” , <http://www.hakobura.jp/> .

Table 1 外国人が旅行中不便だと思ったこと

言葉が通じない	飲食関連
外国語による標識・説明不足	町中環境について
地図の問題	観光案内所
迷う等の不便	混雑
キャッシング・クレジットカード	買い物・サービス
交通関連	天候
宿	禁煙・喫煙 (双方の面で)
物価	景観
観光地事物	