

“The Value of Human Rights on the Camino de Santiago”に参加して

Visit to Santiago de Compostela

笠原 秀一

KASAHARA, Hidekazu

京大大学術情報メディアセンター 特定講師



1. サンティアゴ・デ・コンポステーラ訪問

今年3月22日から23日にかけて、スペインガリシア州のサンティアゴ・デ・コンポステーラ市を訪れた。本稿では、訪問の際の体験をお伝えするとともに、スペインが現在国を挙げて取り組んでいるサステイナブルツーリズムを材料に、地域における観光情報化のデザインについて論じたいと思う。

デザインスクールの佐藤彰洋先生のご尽力により、京大は世界観光機関（UNWTO）の賛助会員になっている。今回はその賛助会員会合がサンティアゴ・デ・コンポステーラ市で開催されるため、佐藤先生のお誘いに乗る形で一緒させて頂いた。貴重な機会を頂いた佐藤先生には感謝したい。十二使徒のひとりである聖ヤコブの遺骸が祀られているサンティアゴは、ローマやエルサレムと並ぶキリスト教の巡礼地として知られており、中世以来の宗教観光都市である。同じ巡礼という繋がりから、四国のお遍路や熊野古道とは自治体レベルで交流があり、市内のレストランなどで熊野の写真集を置いているのを見かけたことがあった。

1.1 UNWTO Working GroupsとInternational Forum

まず、UNWTO Working Groups（賛助会員会合）について説明したい。今回佐藤先生と私が参加した賛助会員会合はUNWTOが主催する“The Value of Human Rights on the Camino de Santiago: harnessing the power of tourism to promote cross-cultural dialogue and achieve the Sustainable Development Goals”の一環として行われた会合である。このイベントは文化間対話を促進し、持続可能な開発目標（SDG）を達成するために観光の力を活用することを目的としている。世界中の大学から学生が参加して巡礼路を活用した観光をデザインし、サンティアゴ・デ・コンポステーラ市に至る中世の巡礼路約100キロを実

際に歩いて体験する取り組みがメインのコンテンツとなっている。

賛助会員会合は3月22日の午前中に開かれた。会場は旧市街地にある建物を指定されていたのだが、案内にあった住所は実際にはサンティアゴ・デ・コンポステーラ大学内にあるUNWTOの事務所で、実際の会合場所ではなかった。どうやらスタッフの間違いだったようで、誰もいない早朝のオフィスですっかり途方に暮れる羽目になった。幸い英語が喋れるスタッフが出勤してきたので案内をお願いできたので事なきを得たものの、スペインではこうしたことはしばしばあるようなので、音声電話を含めた連絡手段を用意しておいた方が良いでしょう。会議の事務方を担当していたDrysenさんも佐藤先生と連絡が取れず、先生もだいぶ迷われてから本来の会場にたどり着かされていた。

そんなハプニングで始まったものの、会合自体は和やかに進行した。進行はAdedaia Arizmendiさんという若いバスク系の方と、Brianda Lopezさんというスペイン系の方の二人が取り仕切っていた。AdedaiaさんはUNWTOのプロパー、Briandaさんは、賛助会員のボードメンバーでもある国際ユース hostel 連合・ホスティング協会の代表として参加していた。余談だが、昨年訪問したボーンマス大学のBuhalis教授も賛助会員ボードメンバーであり、奇縁を感じさせられた。Adeidaさん、Briandaさんのお二人には、ガリシア州のテクノロジーセンター訪問の際などにもいろいろとお世話になった。賛助会員は前回の会合でテーマごとにワークグループをいくつか作っており、各グループが進捗状況をプレゼンテーションするという構成だった。今回はscientific tourism、technology and tourism等のグループが進捗を報告し、scientific tourism ワークグループでは佐藤先生がITの活用について、京都観光データウォークなどの実績を紹介された。会合終了後、巡礼路を踏破した学生たちを出迎えた (pic.1)。多くの学生が参加していたので、ゴール地点のオブラドイロ広場は大きなザックを背負った学生たちで賑わっていた。



pic.1 巡礼路を踏破した学生たち

その日の夜はレセプションパーティが行われた。パーティといってもカジュアルなもので、大学の一室でワインと簡単なつまみが出た程度である。しかし、席上でガリシア州のCastoro局長、パリ第一大学のCominelli教授などの知遇を得ることができ、これが翌日のテクノロジーセンター見学につながった。日本では軽視されがちだが、こうした社交の場をもらえるのは大変ありがたい。Castro局長は6月に訪日されたが、残念ながらお目にかかる機会には恵まれなかった。

翌3月23日は、サンティアゴ・デ・コンポステーラ大学の歴史ある講堂で開催されたInternational Forumに参加して、大学代表による合意文書への署名式 (pic.2) や参加学生たちがワークショップで考案した持続可能なツーリズムプロダクトについてのプレゼンテーション (pic.3)、そして巡礼路を完走した学生約100名への証明書授与式を見学した。SDGを標榜するイベントであるため、身体障害者向けに車椅子での巡礼ルート巡りをサポートするプランや、女性観光客の安全を確保するプラン、我々のような情報学の研究者にとって馴染み深いところではVR技術を用いて情報支援するものなどが提案されていた。地域経済への還元を行うための財務的な検討や、認知度を高めるためのプロモーションに関する検討が含まれているものが多いのが特徴的だった。我々は前日知遇を得たガリシア州のCastoro局長から招待されて、賛助会員数名とともに同州のテクノロジーセンターを訪問した為、後半は中座せざるを得なかったのが残念だった。

1.2 ガリシア州テクノロジーセンター訪問

ガリシア州テクノロジーセンター (pic.4) には筆者を含め賛助会員4名が訪問し、同州が管理するWi-Fiネットワークの管理センターやサーバ・ネットワーク機器が収容されたデータセンターを見学した。このセンターはガリシア州観光庁が運営しており、観光庁が管理するWebサイト (pic.5) やWi-Fiネットワークからリアルタイムにデータを収集して旅行者の動向を分析している。業務内容を説明していただいたJorge Barreiro Rodas氏にはこの場を借りて謝意を表したい。Rodas氏には本稿の著述に当たってパンフレットなどの資料を送っていただいたほか、私からの質問にも丁寧に回答いただいた。

世界中どこでもそうだが、自治体が入手できる観光客の行動に関する動的データは、Webサイトへのアクセスや、Wi-Fi基地局と携帯端末のセッションから収集できる情報が中心となる。日本でもこうしたデータを収集分析するた



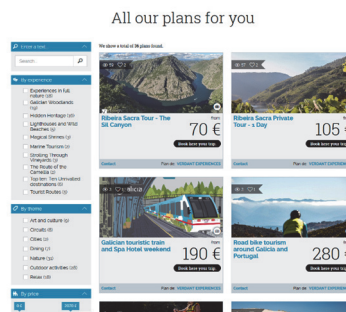
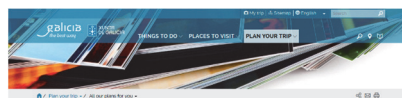
pic.2 大学代表による合意文書への署名式



pic.3 持続可能なツーリズムプロダクトについてのプレゼンテーション



pic.4 ガリシア州テクノロジーセンター



pic.5 観光庁が管理するWebサイト

めの組織として日本型DMO（Destination Management Organization：地域における観光政策を立案実行する機関）の設立が進められているが、人材不足などもあり、データ分析どころか収集すら進んでいないDMOが多い。実際、近畿大学の高橋教授によれば、Google Analyticsなどの一般的なWebサイトアクセス解析ツールを利用できる人材がいないDMOも珍しくない有様であるという。Rodas氏らから聞き取ったところによると、このセンターでは、州内の基礎自治体であるサンティアゴ・デ・コンポステーラ市やラ・コルニャ市などに設置されたWi-Fiや観光Webサイト経由での宿泊予約などを統合的に分析して、観光客の動態を分析している。Webサイト訪問者の国別訪問者分析などは無論行っている。更に、Wi-Fiを用いて、ある観光スポットに訪問した観光客がその前に訪問した観光スポット・地域はどこか、といった実際の移動についても収集・分析を行っている。更に、同州の観光Webサイトで予約を受け付けている観光プロダクト（主に体験ツアー）について、プロダクト毎の閲覧数や選択数を集計して手配業者に提供している。これは公務員の公平性を厳格に適用する日本ではなかなか実現されにくい。更に、今後はホテルなどの宿泊事業者に対して、同州の観光Webサイトでの平均閲覧時間や閲覧数、セッション数などの情報を提供する準備を進めているという。

2. 地域における観光情報サービスのデザイン

サンティアゴ・デ・コンポステーラ市訪問の後、筆者は6月に隣接するアストゥリアス州のオビエドで開催されたSmart Destination World Conference 2018（SDWC2018）にも参加した。地域におけるSmart Tourismのデザインはここ数年間筆者が興味を持って取り組んできた研究テーマの一つであり、スペイン、ひいてはEU圏での実情を知る上で興味を持ったためである。おそらく参加者が400人を超える大規模会議であり、主にIBMやMastercard、Amadeusなどの企業や自治体のDMO関係者による講演やシンポジウムが数多く開催された。本章では、これら二つの会議に出席した経験で併せ得られた知見を、地域の観光情報サービスをどうデザインするかという視点から整理したい。

2.1 観光産業の情報化とその目的

観光産業における情報化、すなわち情報サービスの利用は古くからおこなわれており、メインフレームが誕生すると、業務用の航空券予約システムがオンライン化された。インターネットが普及すると、観光地の案内や地図、オンライ

ン宿泊予約サービスがWebサイトを介して個人に開放された。現在、IoT技術を用いて各種のセンサから収集したデータを、機械学習技術を用いて処理し、スマートフォンなどのモバイル機器を主たる媒体として旅行者に情報を提示する技術の研究も進んでいる。

観光情報サービスのユーザは大きく次の3つに分類できる。DMOを中心とした自治体、宿泊・小売・交通などの観光事業者、そして観光客（地域住民も含む）である。筆者は、地域における観光情報化とは、観光情報サービス群を地域の目的達成のためにどのように整備するのかというデザインの問題と捉えている。観光の目的は状況に応じて変わっていくものだが、UNWTOが現在提唱しているサステナブルツーリズムでは、単に観光客を地域に集客するだけでなく、オーバーツーリズムや環境破壊といった観光の負の側面をできるかぎり解消して、観光客と地域社会との共生を図ることを大きな目的の一つとしている。この目的を達成するためには自治体・DMOあるいは企業が、地域における自然環境や観光客の行動を解析して政策に反映し、地域から情報を発信して観光客の行動を変容させる必要がある。もちろん、観光客の行動を変容させる手段は情報サービスに限らないが、例えば交通機関・観光スポットの渋滞予測や、知名度は低い魅力的な観光地を代替案として推薦するサービスは、観光客の行動を変容させることで観光客の一点集中を緩和させる効果がある。人の行動変容をもたらすこうした情報推薦などの技術は、AI技術の進化とともに今後更に発展することが予想できる。

2.2 スペインにおける試み

スペインにおける試みは、今の段階では大きく自治体・DMO向けにフォーカスしている感がある。観光事業者向けには既にBooking.comやTripAdvisorなどのOTA（Online Travel Agency）の予約状況や、TwitterなどのSNS投稿の解析などのサービスが提供されており、企業の努力で情報化が進んでいる一方、DMOにおける対応はやや遅れており、これからが本番と認識されているからだろう。ガリシア州におけるWi-FiやWebへのアクセス状況の分析を用いた観光客の行動解析は、IoT活用の最新の事例といえることができる。

では、観光客向け観光情報サービスはどうか。サンティアゴ・デ・コンポステーラとオビエドの会合に参加した限りでは、この分野は後回しにされている感がある。ともにハッカソンやワークショップが行われ、学生や起業家がアイデアを出して観光プロダクトを企画するイベントが行われているが、これはサービスとして社会に実装する前の段階である。また、プロダクト企画自体も収

集したデータを地域で連携することは想定せずに独立的に検討されていた。こうした状況は日本でも同様である。しかし、幸いスペインを始め欧州では、DMOのWebサイトが地域観光のポータルとして大きな役割を果たしており、会員となっている観光事業者から宿泊データなどの提供を受けて、グローバルなサービスプレイヤーが提供する情報とは異なる価値を付与できれば、サービスの利用率も高まるのではないかと期待できる。

2.3 考察

観光客向け観光情報サービスの分野における成功例としてはBooking.comやTripAdvisorが提供する予約サービスやGoogleの地図サービスがある。しかし、個々の地域がこうしたグローバルなサービスをコントロールし、地域の目的達成のために利用することはむずかしい。地域独自のサービスを開発することも多いが、独自サービスはインストールの手間やユーザーインターフェースの違いから、一般的に観光客に利用されにくい。人は手に馴染んだサービスを使うものだからである。今後は、混雑緩和など地域の目的を達成するための観光情報サービスを、地域がどのようにデザインしていくのかが問われることになる。地域がこうしたグローバルなプレイヤーと相対できるような付加価値を想像できるかにかかっているように思われる。

AIや機械学習の特徴を考えると、地域発の観光情報サービス開発には位置情報をはじめとしたリアルタイムの動的データをどのように共有し、開発に供するかがポイントになる。一部にはデータの地域内共有という動きもあるが、事例は少ない。データ共有の手法も含め、地域における観光情報サービス全体のデザインについて、これからの研究を進めたい。

「デザイン学」への問い

- + 多数のステークホルダーが存在する観光地において、地域の便益を最大化するサービス群をどのようにデザインするか。
- + 日本型DMOが欧州のように地域における観光政策実行の司令塔となるにはどのように制度をデザインすればよいのか。