

昨年度事業の課題

- ・訪日外国人に対するガイド不足や多言語情報の不足により、観光満足度の低下が懸念
- ・災害時の情報提供環境が未整備で、安全面への不安が観光の阻害要因
- ・観光・移動・施設・商品等の情報が分散し、必要な情報へたどり着きにくい構造
- ・地域の魅力（体験・文化・消費）を十分に伝えきれず、滞在価値向上に課題
- ・平常時・災害時に確実に伝達する着信音の仕組みが未整備

課題解決のための取り組み

- ・位置情報に基づく多言語対応の観光・防災情報の一元配信アプリの構築・高度化
- ・配信地点の最適化やバス車内端末等を活用した、移動中を含めた情報提供の実現
- ・詳細情報へのリンク整備やデザイン改善による理解促進と行動導線の強化
- ・Safety tipsとの連携検証および、地域情報の独自整理による情報提供手法の構築
- ・仙台MaaSとの機能整理を踏まえた、観光・移動・消費の連動性検証
- ・ストーリー性のある観光コンテンツおよびクーポン機能による体験価値・購買促進の強化

実証による成果

本実証により、高精度測位を活用した多言語対応の自動ガイド機能を構築し、観光情報と防災情報を一元的に提供する基盤を整備した。あわせて、プッシュ型通知や着信音をともなう音声案内の導入により、利用者の自走性および回遊性の向上が確認され、多言語コンテンツの拡充とあわせて情報理解度や安心感の向上にも寄与した。さらに、Safety tipsに加え地域情報を独自に整理・提供することで、よりきめ細やかな情報提供の有効性を確認したほか、観光ストーリー設計により歴史・文化・食を一体的に体験できる導線を形成した。また、クーポン等の導入により、情報提供から購買行動への転換可能性についても一定の効果が確認された。

「実証により見えてきた課題」

- ①地域情報の最適化が不十分： Safety tips単体では位置に応じた詳細情報提供に限界がある一方、本事業では地域独自の情報を整理・提供することで一定の補完は可能であった。
- ②人的支援とデジタルの役割分担の必要性： 複雑な移動や判断においてはデジタルのみでは限界があり、連携強化が必要。
- ③仙台MaaSとの連携におけるコンテンツ充実および利用促進の不足： 連携の有効性は確認されたが、掲載情報の拡充や利用機会の創出が十分でなく、実利用につながるための仕組み強化が必要。
- ④多言語対応および情報品質のばらつき： 翻訳精度やリンク先の未対応など、情報の信頼性・一貫性に課題。
- ⑤導入手順や端末差異による利用開始時のハードルの存在： QR導線は有効である一方、端末仕様や操作手順の違いによりスムーズに利用開始できないケースがあり、導入環境の簡素化が必要。
- ⑥コンテンツの更新性および体験価値の強化余地： 情報の鮮度やストーリー性をさらに高めることで、満足度向上の余地あり。

「課題整理および対策検討から見えてくる今後の方向性検討のポイント」

- ①API連携等による地域最適化情報の実現と、費用対効果を踏まえた段階的導入
- ②人的支援（観光案内所等）とデジタルの連携による実効性向上
- ③仙台MaaSとの連携による回遊・消費促進
- ④多言語対応の高度化と地域全体での情報整備体制の構築
- ⑤利用開始ハードルの低減と導入環境の最適化
- ⑥コンテンツの継続更新と、ストーリー性・体験価値の深化

本実証により、Safety tipsとの連携において、地域に応じた情報提供はAPI連携等により技術的に実現可能であることを確認。一方で、導入・運用コストや情報取得範囲には制約があることから、費用対効果を踏まえた段階的な導入及び全体設計の重要性が明確となった。また、本事業ではSafety tipsに加え、地域情報を独自に整理・提供する仕組みを併用する事で、よりきめ細かな情報提供が可能である事を確認。これにより、全国版と地域情報サービスを組み合わせる事で、移動先に応じた柔軟かつ実効性の高い情報提供体制の構築が期待される。更に、仙台MaaSとの補完関係を活かした連携により、観光・移動・消費を一体化したサービス展開の可能性が示された。加えて、利用開始時のハードル低減や多言語対応の精度向上、情報の一貫性確保といった基盤整備を進めると共に、コンテンツの継続的な更新と物語性の強化により、滞在体験全体の価値向上を図る事が今後の重要な方向性として整理される。

「今後の事業推進の方向性・展望」

・本事業において構築した観光・防災情報の一体的な情報提供基盤については、今後、実証段階から実運用フェーズへの移行を見据え、機能の安定化および操作性の向上を図りながら、段階的な導入を進めていくことが重要である。特に、仙台MaaSとの連携を一層強化することで、観光・移動・消費を一体化したサービスとしての展開を図り、回遊性の向上および地域内消費の促進につなげていくことが期待される。また、アプリケーションの継続的な運用にあたっては、店舗連携によるクーポン配信や広告的活用などを通じた収益機会の創出を図り、持続可能な運用モデルの構築が求められる。あわせて、多言語対応の精度向上や情報コンテンツの充実を図るとともに、観光案内所等の人的支援との連携を強化することで、利用者にとってより実効性の高い情報提供環境の整備を進める必要がある。さらに、石巻市での実証を通じて確認された教育連携の有効性を踏まえ、観光人材の育成や地域主体の情報発信体制の構築を推進し、将来的には他地域への横展開を視野に入れたモデルの確立を目指す。これらの取組により、本事業を訪日外国人旅行者に対する「安心して滞在できる観光環境」を支える基盤として発展させ、観光振興と防災対応の両立を図っていくことが期待される。