

# 旅行プラン作成支援ツール CT-Planner4 の 留学生を対象としたモニター調査

倉田陽平 首都大学大学院東京都市環境科学研究科

原辰徳：東京大学人工物工学研究センター

村山慶太：JTB 総合研究所

嶋田敏：東京大学大学院工学系研究科

キーワード：対話的旅行プラン作成支援、訪日外国人観光客、システム評価

【はじめに】多様な観光資源が集積した観光地を効率的にまわる旅行プランを作成するのは土地勘に乏しい旅行者、とりわけ外国人旅行者にとっては容易ならざる作業である。そこで筆者らは、訪日旅行を検討する外国人個人旅行者を想定ターゲットとし、Web 上で対話的に旅行プランの作成ができるツール「CT-Planner」の開発に取り組んできた[1,2]。そのねらいは、個々の利用者に自分ならではの具体的な旅行イメージを思い描かせ、訪日に向けた動機づけをするとともに、彼らの作成する旅行プランをバックグラウンドでモニタリングし、その結果を外国人一般に向けた情報発信やツアー造成に役立てることである。本ツールは日本人学生モニターには概ね高評価を得たが[1]、同様に外国人が本ツールを歓迎するかどうかは未検証であった。そこで本研究においては首都圏の大学・大学院への留学生を対象に、現時点での旅行プラン作成支援ツールの最新版「CT-Planner4」[2]（図 1）のモニター調査を実施した。

【調査の概要】被験者は留学生対象のメールマガジンにて募集し、応募者の中から国籍配分を勘案し 16 名を選出した（中国 6、韓国 3、シンガポール 2、ベトナム、マレーシア、インド、スペイン、フランス各 1）。平均日本在住歴は 2 年 9 ヶ月であった。調査は 2013 年 3 月 26 日（火）・28 日（木）に横浜中心部にて行った。天候は両日とも晴れで、観光日和の暖かな陽気であった。

調査の流れは以下の通りである。まず現地（JR 桜木町駅前の貸会議室）に 4 名ずつ集合させ、事前アンケートにて基本プロフィールや事前知識等について聞いた。次に、一人一台のノート PC にて CT-Planner4 を利用し、各自の周遊プランを納得いくまで作成するように指示し、試用後、アンケートにて使用感などを聞いた。そして印刷した旅程と観光マップを携行させ、横浜観光に向かわせた。観光時間は昼食を含め 5 時間とし、その行動は GPS ロガーにて記録した。観光後、会議室に再集合させ、アンケートを行うとともに、インタビューによって実際の行程やその際の感想・意識について聞いた。各アンケートは英語、インタビューは日本語で実施した。

【操作ログの解析】完全に操作ログを記録できた 8 名分のログに対し分析を行った。プラン作成の所要時間は平均 20 分 50 秒、コマンド回数は平均 70.1 回であった。CT-Planner4 のコマンドは旅行時間設定、開始時間設定、曜日設定、嗜好条件設定、個別資源閲覧、個別来訪設定、起終点設定、印刷の 8 種類に分けられる。このうち個別資源閲覧コマンドの利用が 5 割を占めた（平均 34.8 回）。地図中の資源数 37 個に対し閲覧対象となったのは平均 17.6 個であり、個々の資源は平均 1.98 回閲覧されていた。操作の時間経緯を見ると（表 1）、①旅行時間・開始時刻・曜日など基本条件は序盤で行われる、②嗜好設定は初期段階で行われるが、人によっては終盤にも再

検討が行われる, ③終盤になるにつれコマンド頻度が低下する(と同時に紙地図の併用が増える), といった傾向が見られた.

【試用後アンケートの結果】全体評価(表2左)を見ると, どの項目も満点とは言えないものの概ね高評価であった. ただし全体満足度の低い者が16名中3名いた. この3名(中・韓・シ)のプロファイルを見ると, 横浜訪問経験は比較的多いものの年間旅行日数は比較的少ないことがわかった. このことから, 本格的に旅行しない層には本ツールが訴求しない可能性が示唆された.

次に個別機能の評価(表2右)を見ると, ホットスタート(初期設定画面で自分の旅行スタイルを指定すると嗜好パラメータの初期値が自動設定する機能)への評価が低く, 改善の余地が示唆される. また嗜好設定(旅行目的)についても値がやや低いが, これについてはパラメータを変更すると推薦プランが大きく変わることがあることへの不満が事後インタビューで聞かれた.

【観光後アンケートの結果】観光後にとったアンケートでは, 「ツールで旅程を立てた経験が観光に役立ったか」項目への平均同意度が4.4と, 「ツールで立てた旅程自体が役に立ったか」項目への平均同意度4.2を上回った(各5段階評価). つまり, プラン自体も役立つが, プラン作成過程で様々な観光資源を吟味した過程が効果的であったと被験者は答えた. このことから, 短時間で解を出すのではなく, 対話を行うことによって, 利用者に「観光地の学習」と「要求の明確化」を促すという本ツールの意義が示唆された.

【おわりに】本調査ではCT-Planner4のような旅行プラン作成支援サービスが外国人からも受け入れられると確認できた. 今後は今回未利用だった実行ログについて分析を進めるとともに, 海外在住の外国人を対象にしたモニター調査を行い, 実用性についてのさらなる検証と本ツールの改善に努めていきたい.

【謝辞】本研究は, JST 問題解決型サービス科学研究開発プログラム採択プロジェクト「顧客経験と設計生産活動の解明による顧客参加型のサービス構成支援法」の成果によるものである.

【参考文献】

- [1]倉田陽平(2012) CT-Planner 3: Web 上での対話的な旅行プラン作成支援. 観光科学研究 5, 159-165.
- [2]倉田陽平(2012) Web ベースの旅行プラン作成支援システム CT-Planner の対応地域拡大とホットスタート化. 第21回地理情報システム学会学術大会, CD-ROM.

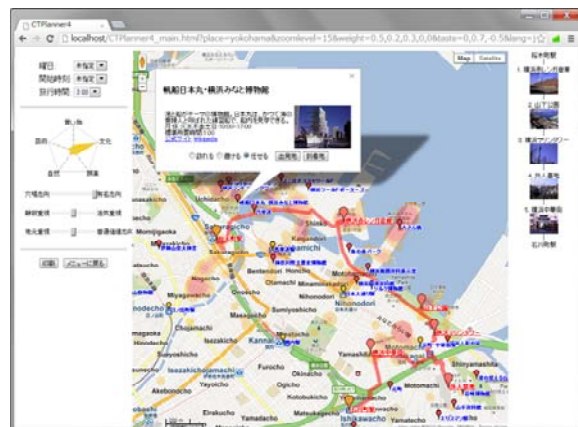


図 1. CT-Planner4 の画面写真

コマンド	序盤	中盤	終盤	合計
旅行時間設定	1.8	0.6	0.4	2.8
開始時間設定	0.9	0.0	0.0	0.9
曜日設定	0.9	0.0	0.0	0.9
嗜好条件設定	9.5	1.0	3.5	14.0
個別資源閲覧	12.3	13.5	9.0	34.8
個別来訪設定	4.0	5.4	3.8	13.1
起終点設定	1.0	1.0	0.8	2.8
印刷	0.0	0.0	1.0	1.0
合計	30.3	21.5	18.4	70.1

表 1. コマンド操作の時間推移

全体評価(5段階)		個別機能評価(5段階)	
全体満足度	3.8	地図表示	4.3
操作の簡単さ	4.1	個別来訪設定	3.9
納得できるプランを作成できた	4.0	ホットスタート	3.4
レスポンスのよさ	3.7	嗜好設定(旅行目的)	3.7
期待感が向上した	3.9	嗜好設定(テイスト)	4.0
思いも寄らない発見があった	4.2	曜日・時間対応	4.3
		印刷機能	4.1

表 2. ツールに対する評価

