

情報通信技術（ICT）の利活用状況及び観光情報発信に関する実態調査

◆概要◆

（一財）南西地域産業活性化センターでは、沖縄県観光における情報通信技術（以下 ICT）の利活用可能性を探るべく、日本人観光客及び外国人観光客（今回の調査では台湾を対象）、また、県内でも有数の観光商業地域である那覇市国際通り商店街の店舗を対象にアンケート調査を実施、観光シーンにおける ICT の利活用状況及び観光情報発信に関する実態調査を行った。

【要旨】

- ◆ 沖縄県観光において、日本人観光客の約 49.4%、台湾人観光客の約 36.5%が電子決済を活用している。また、那覇市国際通り商店街では約 79.0%の商店が電子決済を導入している。
- ◆ 訪れた観光地や店舗等の情報源について、約 6 割以上の回答者が“観光情報誌”、“ホームページ情報”、“情報検索サイト”を「利用している」と答えた。
- ◆ 近年、注目を集めている近距離無線通信技術“NFC”^{*1}について、日本人観光客の約 69.8%、台湾人観光客の約 94.5%が利用・関心意向を示した一方、那覇市国際通り商店街では約 41.7%と、比較的低い利用・関心意向に留まった。
- ◆ 日本人観光客に比べ、台湾人観光客の観光情報発信に対する利活用意向は高いものの、電子決済については反対に利活用意向が低い傾向にある。これは国際間での機器互換性の問題や観光先で利用することによる不安や不便などが要因として挙げられ、旅行先でも利用しやすいユビキタスネットワーク社会の実現に向けたより一層の相互整備が必要である。

◆決済手段の実態と意向について◆

今回の調査では、ビザ・ワールドワイド・ジャパン(株)が 2011 年に実施したインターネット調査を参考に、沖縄県観光における電子決済の利用意向を調査した（図 1 参照）。日頃利用している決済方法に関する設問では、電子決済のうち、クレジットカード決済の利用について日本人観光客が約 90.5%、台湾人観光客が約 84.4%と、ほぼ同程度に高いものであったが、図 1 を見てわかる通り沖縄県観光のシーンにおいては台湾からの観光客は、国内観光客に比べて電子決済活用派及び予備軍の割合が少なく、現金依存派の割合が大きくなっている。クレジットカードのデメリットとして、「盗難・紛失の不安」、「個人情報漏えいの不安」「利用できない店がある」といった理由が挙げられたことから、国外でも気軽に安心して利用できる環境づくりや PR が必要だと考えられる。また、那覇市国際通り商店街では電子決済予備軍も含め約 89.1%が電子決済の導入・利用意向を示しており、「お客様の利便性の向上」「クレジット・電子マネー利用客の集客」をメリットと感じる商店が多いことが明らかとなった。

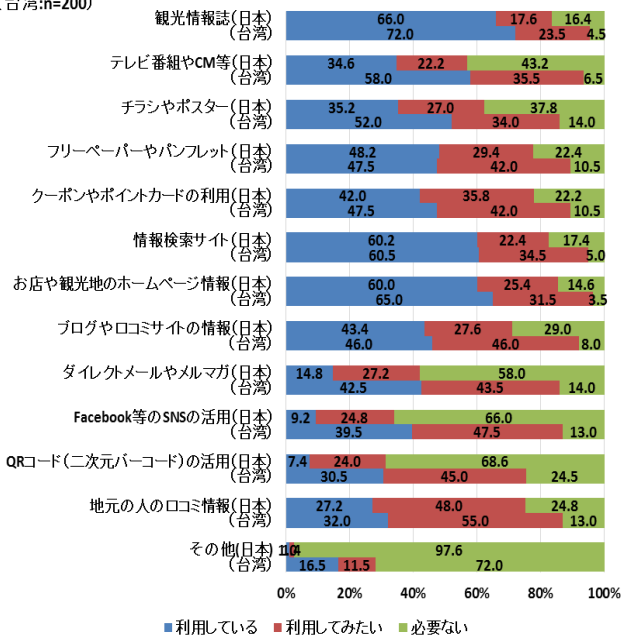
図 1 決済手段の実態と意向

	日本 (n=500)		台湾 (n=200)		国際通り商店 (n=119)		
	できるだけ利用したい方法 電子決済	できるだけ利用したい方法 現金決済	できるだけ利用したい方法 電子決済	できるだけ利用したい方法 現金決済	今後の導入・利用意向		
					継続的に利用/導入したい	撤去したい/導入予定なし	
実際に利用が多い方法	電子決済	電子決済活用派 49.4%	電子決済迷い派 0.8%	電子決済活用派 36.5%	電子決済迷い派 1.0%	電子決済活用派 79.0%	電子決済迷い派 0%
	現金決済	電子決済予備軍 22.2%	現金依存派 27.6%	電子決済予備軍 7.0%	現金依存派 55.5%	電子決済予備軍 10.1%	現金依存派 10.9%
					電子決済の導入		
					導入済		
					未導入		

◆観光情報媒体の利活用実態について◆

(日本:n=500)
(台湾:n=200)

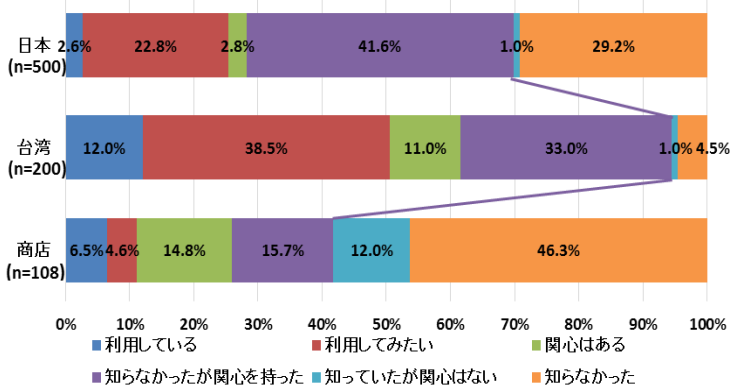
図2 観光情報媒体の利活用について



旅行・出張に訪れた観光地や店舗等の情報源について、各情報媒体の利活用状況を比較した(図2参照)。日本人観光客に比べ、台湾人観光客は各情報発信の利用割合が高く、また「利用してみたい」との意向の割合も高い。特に“観光情報誌”“情報検索サイト”“ホームページ情報”などの利用が多く、これら情報媒体の充実が観光活動促進に有効だとわかる。また、Wi-Fiなどの公衆無線LANの利用に関する設問では、日本人観光客の約31.2%、台湾人観光客の約69.0%が沖縄県観光に公衆無線LANを利用している結果となった。このことから“情報検索サイト”や“ホームページ情報”といった電子媒体活用の背景には、Wi-Fiなどの技術の普及も影響していることが考えられる。

◆NFCについて◆

図3 NFCの認知・関心度について



左図(図3)は今後の観光シーンにおいて有効的な活用が期待される、近距離情報通信技術“NFC”について、その認知・関心度を調査したものである。日本人及び台湾人観光客に対する調査では、「利用してみたい」「知らなかったが関心を持った」との肯定的な回答が多いことが明らかとなった。それに対して商店側は、「知っていたが関心はない」「知らなかった」が半数を占め、その関心度は今一つ低い結果であった。今回の調査は、アンケート内でNFCの機能に関するイメージ図を紹介し回答を得る方法を用いたが、実際に店舗への導入を促す際にはその機能だけでなく、導入することによるメリットや、もたらす影響などをしっかり示す必要があると考えられる。

今回の調査結果から、電子決済をはじめ、観光情報発信など様々な観光シーンにおいてICTが利活用されていることが明らかとなった。また、“Wi-Fi”や今回の調査で注目した“NFC”など、今後も観光活動に有効的な利活用が期待される技術が日々進歩を続けている。今後の観光産業振興の一方策として、このようなICTのイノベーション動向を注視し、県内利用者のみならず国内外の観光客の利用も視野に入れたユビキタスネットワーク社会の構築が必要である。

(※1)「NFC」(Near Field Communication)：国際標準規格として承認された近距離無線通信技術。スマートフォン等に搭載され“かざす”“タッチする”だけでクレジット等の電子決済や観光情報を得ることができる。
(※)①本調査はインターネットによるWebアンケート調査を用いており、非インターネット利用者に比べ、ICTの利用意向や関心が比較的高い回答者が対象となっている可能性があること、また、②各調査対象について、各サンプル数が異なっていると同時に、十分なサンプル数を確保できているとは言い難いこと、の2点に留意する必要がある。

(本件に関する照会先) 一般財団法人南西地域産業活性化センター
担当：與那覇(調査第2部)
電話：098-861-2180