

第9回ITSシンポジウム2010

企画セッション「歩くまち・京都」実現へのITSの貢献



京都の観光サービスとICT

— おもてなしに関するイノベーション —

2010年12月11日

京都大学 経営管理大学院 教授

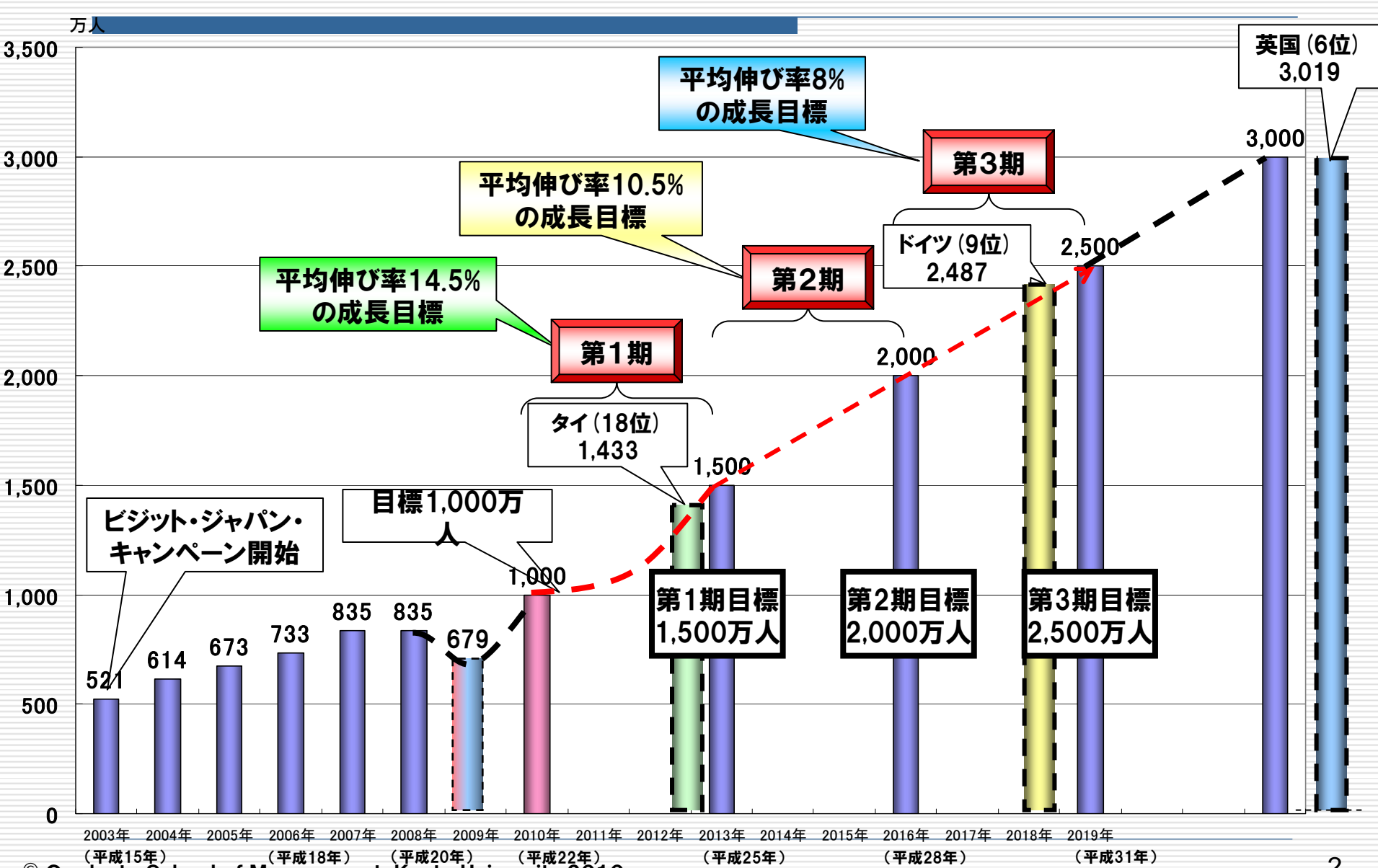
経営研究センター長

原 良 憲

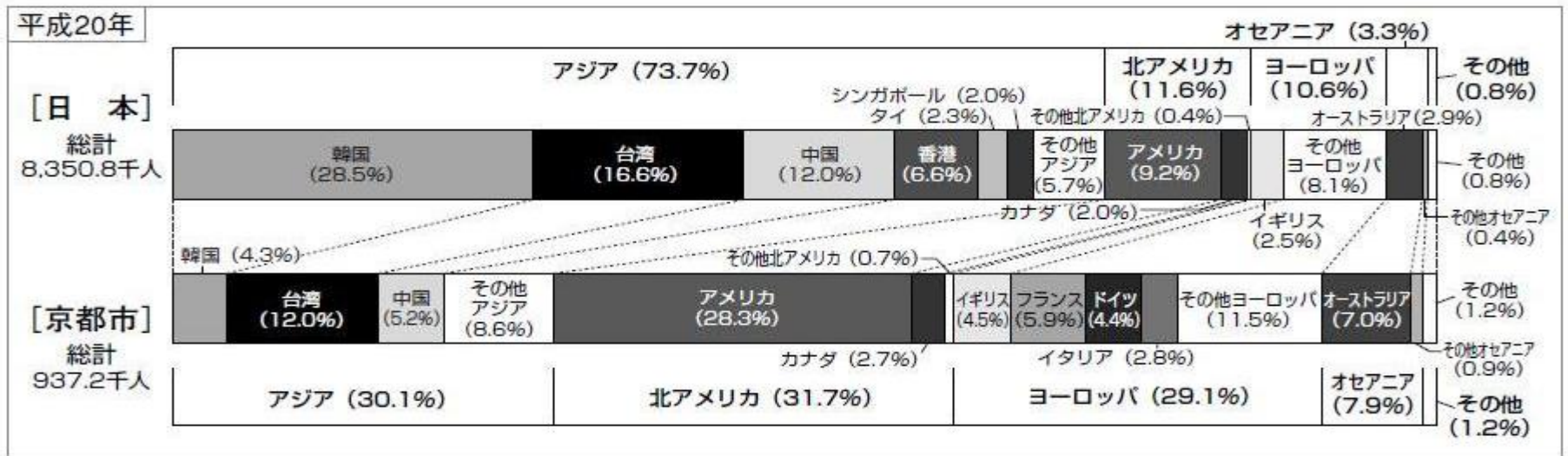
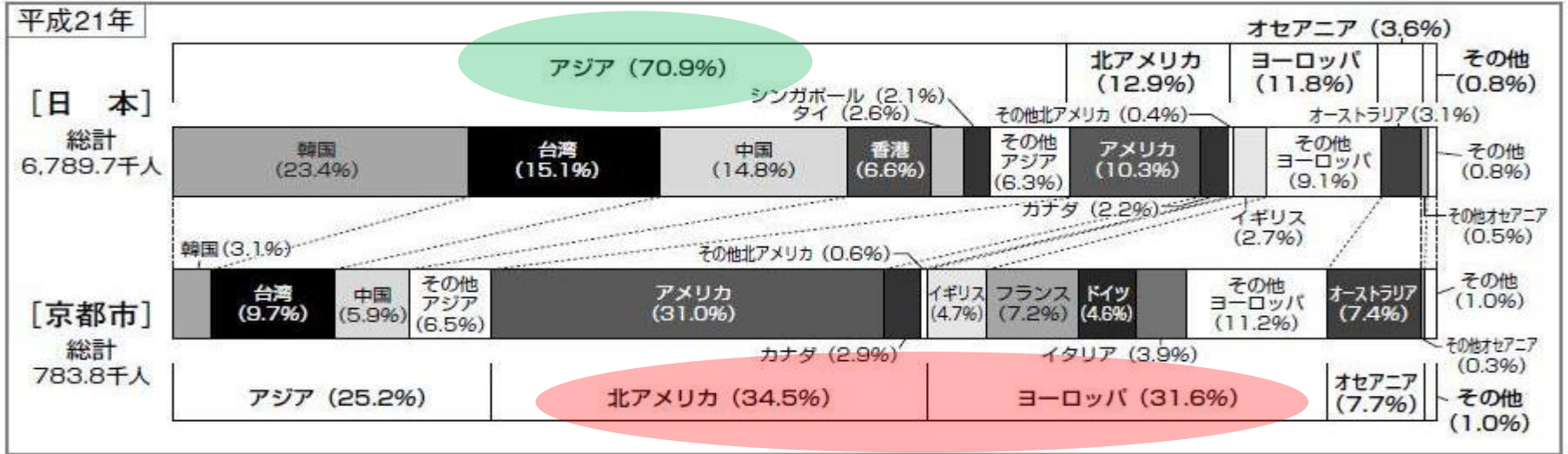
hara@gsm.kyoto-u.ac.jp

<http://www.gsm.kyoto-u.ac.jp/hara/>

訪日外国人3,000万人ロードマップ（観光庁）



訪日外国人と京都市宿泊外国人の 国・地域別割合



対外的な京都観光サービスの現状と課題

□ 観光サービスにおけるインバウンド政策

- 日本全体で、700万人(現在)から2500万人(10年後)へ cf. 京都は約10%強
- 京都への外国人観光客は、人口100人あたり年間35人
- 京都滞在は、欧米からの観光客が多い
(アジアからの観光客は、移動時に立ち寄る?)

□ 課題

- 観光客と地域住民・通勤通学者との調和
- 行政の関与の程度、住民参加の程度
- ICTの新たな活用法

(1)「中国人観光客を京都に」(KICS, 京大等)

日本経済新聞 11月28日 日曜日 English

Web刊 ビジネスリーダー マネー テクノロジー ライフ スポーツ 朝刊・夕刊 My日経

トップ ニュース 特集 連載・コラム ランキング調査 社説・春秋 more ▾

トップ > 地域ニュース > 近畿 > 記事

産学官「中国人観光客を京都に」 京大やKICSが連携

2010/11/23 4:18

小 中 大 印刷

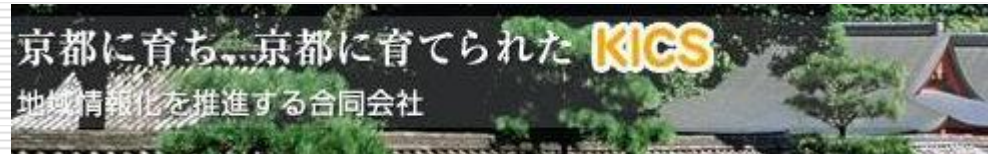
京都府内の商店街が出資する合同会社KICS(京都市)や京都大など産学官が連携し、中国人観光客を京都に誘致する取り組みを始める。来年1月に京都の観光情報を発信する中国語のウェブサイトを設定するのに合わせて、KICSの決済システムを利用する物販・飲食店が、銀聯(ぎんれん)カードでの決済や買い上げ品の空港への輸送などに対応できるようにする。

このほどKICSと京大の経営管理大学院が中心となって「京都の観光振興と国際交流促進を図る協議会」を立ち上げた。JTB西日本やジェーシービー、佐川急便、ヤマト運輸などの企業が参加する。

ジェーシービーはKICS加盟店による銀聯カードの導入を支援。佐川急便やヤマト運輸は中国人客が京都で購入した土産物を、帰国までに関西国際空港や成田空港に届けられる物流網を整える。JTB西日本は京都観光やKICS加盟店での食事を組み込んだ旅行を企画する。

新設するサイトには銀聯カードが利用できる店舗の紹介や、観光・飲食・宿泊などの情報を盛り込む予定。京都商工会議所や観光関連団体も既存のサイトを活用するなどして中国人向けの情報発信で協力する。

合同会社 KICS



- 京都の地域情報化推進団体
- 1992年、8商店街、380店舗で発足
- 現在、48商店街・団体、約1,300店舗
- 規模の経済と京都の特徴を活かした各種事業
 - カード一括処理事業
 - インターネット事業
 - 物流経費合理化事業（観光客への宅配）
 - エコ推進事業（鉄道カードと共同）
- **エコ推進活動を推進**

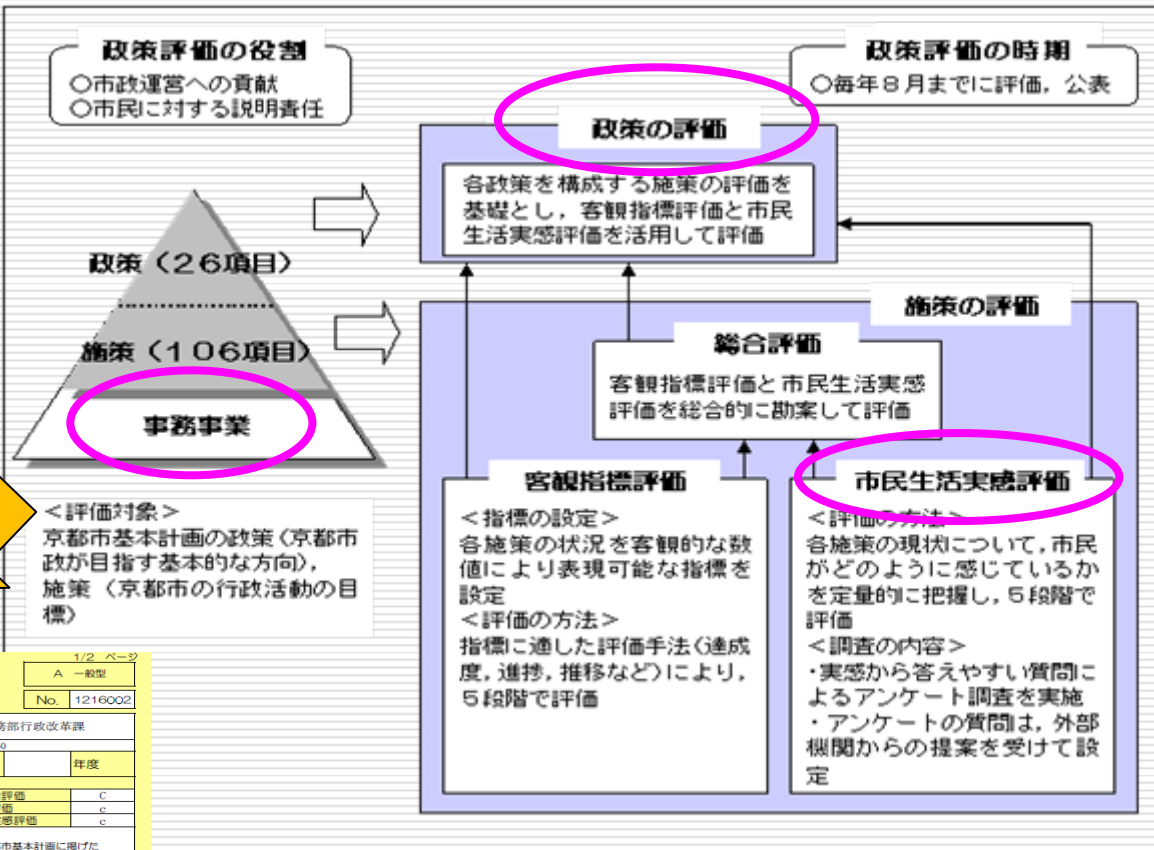


(2) 京都市行政評価システムプロジェクト分析

□ 京都市の行政評価制度とそのプロジェクト分析

- 政策評価
- 市民生活実感評価
- 事務事業評価

□ 平成20年度約1,400のプロジェクトを分析



平成18年度		事務事業評価票		1/2 ページ	
事務事業名	事務事業評価制度の運用	<input type="checkbox"/> 一般会計 <input type="checkbox"/> 特別会計	所管局部課等 (連絡先)	総務局総務部行政改革課 075-222-3050	
No.	1216002	開始時期	平成 12 年度	終了予定時期 (平成)	年度
類型	その他				
上位施策	主たる上位施策	主たる上位施策の政策評価結果			
	3410 市民とともに行う評価のしくみづくり	施策の総合評価 C 客観指標評価 c 市民生活実感評価 c			
	3320 新たな発想・手法を取り入れた行政運営の推進	<input checked="" type="checkbox"/> 京都市基本計画に掲げた事務事業 <input checked="" type="checkbox"/> 京都市基本計画第2次推進プランに掲げた事務事業			
定たる上位施策	京都市基本計画等における位置付け				

政策重要度別集計表による段階分類

- マズローの欲求五段階説を参考に、施策を段階分類
- 政策重要度別集計表における重要度から、順に基本施策とする

高次施策

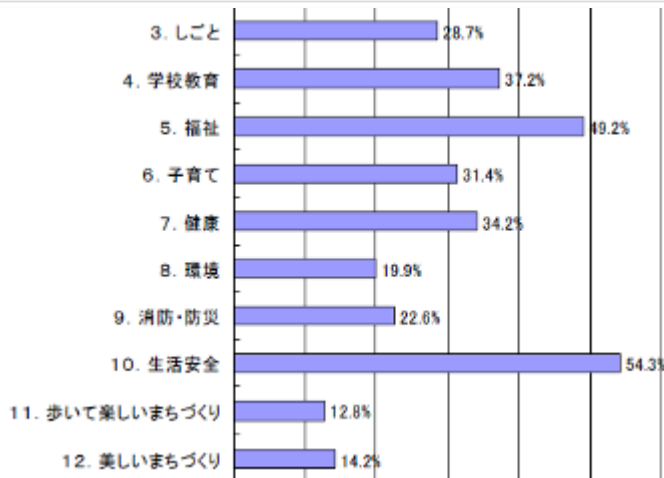
高度情報化
国際交流
 大学
 文化、青少年
個性と魅力あるまちづくり
 産業
 市民参加
 区役所を拠点とする地域づくり

中間段階施策

生涯学習
 行政評価
歩いて楽しいまちづくり
 観光
 市政改革
美しいまちづくり
 情報公開
 人権文化、環境、住環境

基本施策

交通基盤
 消防・防災
 しごと
 子育て
 健康
 学校教育
 福祉、生活安全

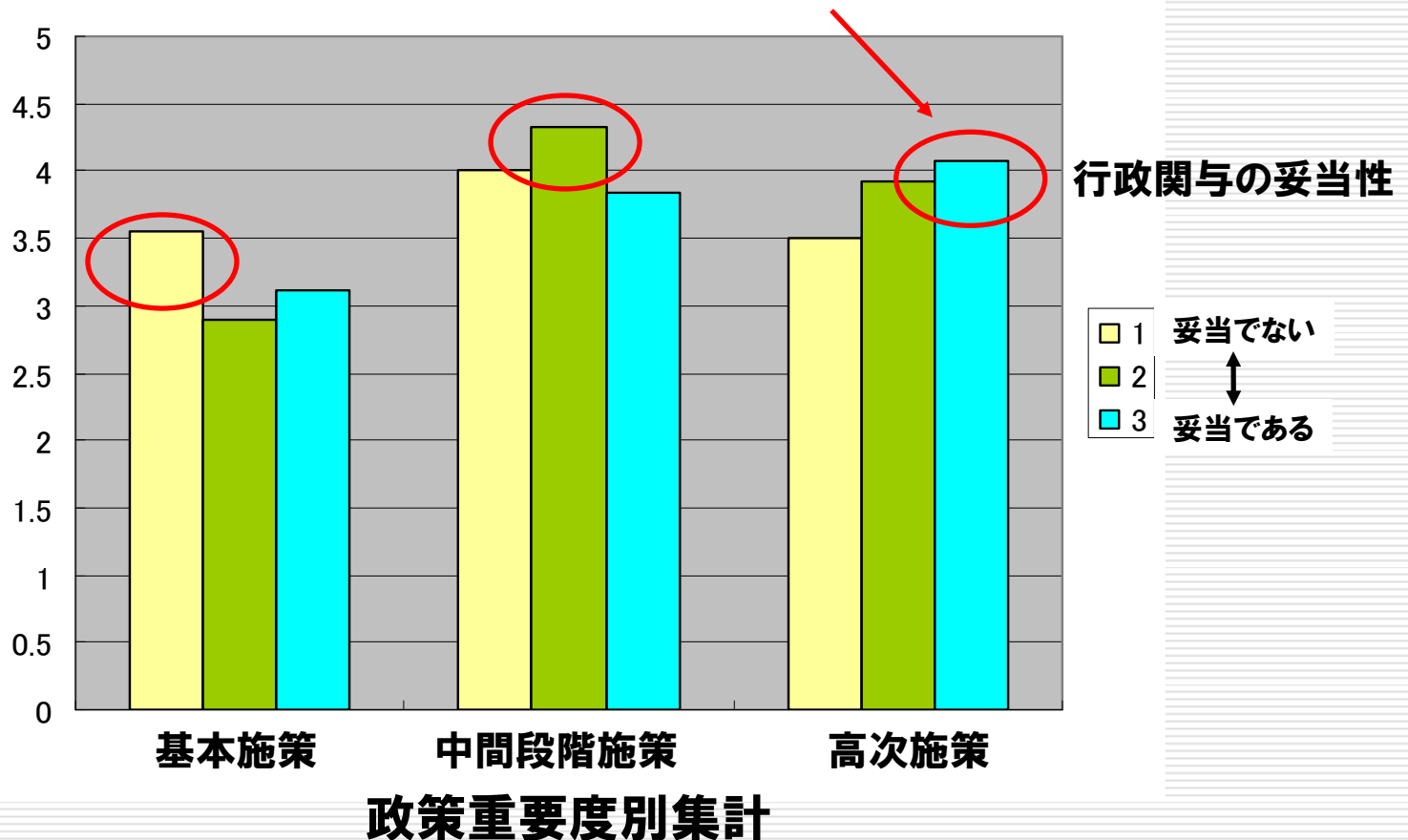


市民生活実感評価の詳細分析

－ 政策重要度別集計と行政関与の妥当性 －

- 高次施策ほど行政関与の要請が高い（行政がじっくり取り組む必要性あり）

市民生活実感
評価の平均値

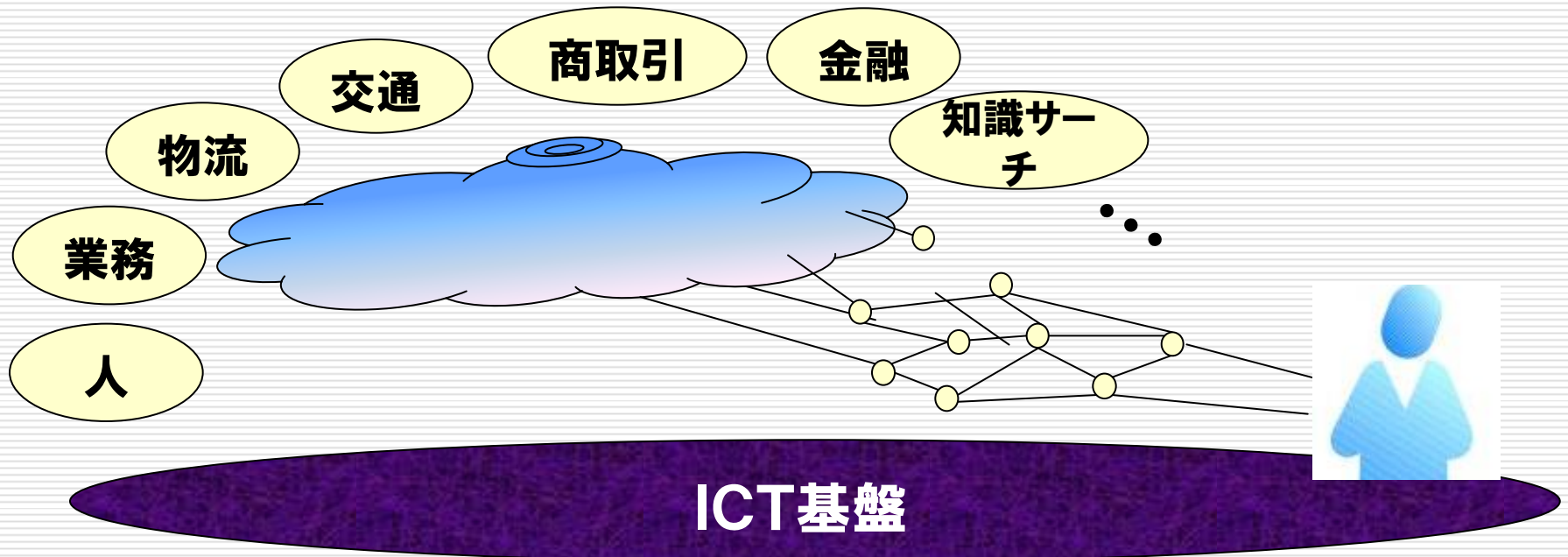


京都の観光サービスとICT

- 従業員の情報活用リテラシーと、観光客の観光リテラシーの向上
 - KICSと京大をはじめとした取り組み
 - 老舗のサービスイノベーション事例
 - ⇒ 長期関係構築の重要性、文化・慣習の理解の重要性
- 中高次欲求対象プロジェクトに対する行政関与の必要性
 - 京都市プロジェクトの分析
- ICTの新たな活用法
 - クラウドコンピューティング
 - 認知科学、行動分析技術

クラウドコンピューティングの 観光サービス分野での活用

- ICT基盤の進展により仕事のしかたや生活のありかたが変化
 - インターネット、金融、物流、流通、交通などを含めた財の移動の効率化
 - デジタル化による知識の収集・蓄積・共有・活用
- ネットワーク・パワーの活用
 - 自分でするか、誰かに頼むか？



認知科学・行動分析技術の 観光サービスへの適用

- 行動を認識・誘発するサービスシステムの研究開発
cf. バリアフリーの捉え方
- 観光サービス領域への適用、評価、ビジネスモデル
の研究