

一般国道230号 道路情報館のコンセプトと情報マーケティング

北海道開発局札幌開発建設部 正会員 ○神山 繁・鈴木 善人・三原 豊

■はじめに

本格的IT社会の到来と共に、情報の質やそのスピードが今までとは比較にならないほど高度になり、一般の方々から建設業界に要求される情報ニーズも多種多様に変化している。これらの社会情勢を踏まえ、北海道開発局札幌開発建設部では、これまでの貴重な道路事業に関する資料の集積や、「道路利用者が道路情報として何を求めているのか」をマーケティングし、それを道路事業へ生かす機能を有した「道路情報館」を一般国道230号南区豊滝に開設した。

■道路情報館のコンセプトづくりにおける事前マーケティング

道路情報館の設置場所については、時期を同じく計画されていた230号沿いの豊滝除雪ステーションに併設することとした。建設地は、人口の集中する札幌圏とその近郊行楽地との結節点に位置し、周辺は風光明媚な景観で、とくに交通量の多い地点である。又、気候条件の厳しい中山峠のふもとに位置するため、多種多様な道路情報が必要であると考えられる。

道路情報館の建設にあたっては、事前にアンケート等によって、求められる施設機能や利用者像を探った。230号はビジネスで道路を利用する利用者だけではなく、行楽として道路を利用する家族連れも多いことから、子供から大人まで幅広い年齢を対象とする必要があった。又、道路情報を可能な限り迅速に分かりやすく提供することや、体の不自由な方でも安心して利用できる24時間トイレの設置が求められていることがアンケートより分かった。

施設機能については、道路利用者が「どのような情報を必要としているのか」を探り、今後の道路事業に反映できるシステムの構築を本計画に加えた。又、我々は「道路」について楽しく体験しながら、ゲーム感覚で道路について学べる展示施設を館内に設け、開発局の道路事業についてもPRしていくこととした。

以上のことから、情報館のコンセプトを「家族みんなが楽しく学べる施設を作り、北国の道路と道路事業を紹介する」と決め、コンセプトワード（理念）を「北の道家楽館（きたのみちかがくかん）」とした。

■コンセプトに基づいた道路情報館の内容

館内には、コンセプトを基にした「24時間開放スペース」と、「日中解放スペース」を設けた。

「24時間開放スペース（エントランスホール、休憩室、トイレ）」は昼夜を問わず、道路利用者に最新の情報を提供するスペースとした。又、安全面を考慮し、防犯カメラや非常ボタン等を配備した。

エントランスホールには様々な道路情報が引き出せる道路情報端末を設置し、タッチパネル画面によって誰でも簡単に知りたい情報を検索できるようにした。本端末は、車椅子でも利用しやすい形状や設置高さとなっている。又、携帯電話を持っていない子供達が本館を利用することも考え、公衆電話を設置した。

休憩室には道路情報端末、テーブル、ベンチを設け、家族で休憩できる空間とした。又、6分割の大型マルチスクリーンを設け、中山峠の道路情報、気象情報など、様々な情報を24時間提供させた。画面内容については、平日や休日によって変化する道路利用者のニーズを考慮し、気象情報や道路情報板の表示内容、峠の画像、NHKニュース等の情報ソースを細かく設定し、通行止め等の非常時についても、通行止め情報

道路情報館・道路・情報・道路利用者・マーケティング

連絡先（北海道札幌市豊平区水車町1丁目1-2・011-811-2261(324)・011-811-7033）

等をメインに、切り替え可能なシステムとした。操作は道路情報館と札幌道路事務所のどちらでも可能である。

トイレには折りたたみ式ベビーベッドやチャイルドシート、多目的トイレを設置し、家族連れや身障者でも安心して利用できるようにした。又、父親がおむつを取り替えることも想定し、男子トイレにも折りたたみ式ベビーベッドを設置した。

「日中解放スペース（資料・図書コーナー、展示コーナー、会議室）」では、全道から収集した道路関係の貴重な書籍や映像を見たり、各種展示施設によって、楽しく道路事業を学べるようにした。

図書・資料コーナーにおける、書籍や映像の検索システムでは、タッチパネル式により誰でも簡単に資料を検索できるようにした。子供向けの道路に関する書籍も多数所蔵しており、映像に関しては、数十年前の貴重な国道工事記録映画等をDVD化し、DVDチェンジャーを利用して、検索画面でそのまま鑑賞することができる。

展示コーナーでは、子供から大人まで誰もが簡単に見て触れながら、ゲーム感覚で道路事業について理解できるコーナーとした。その中のドライブシミュレーターは、未舗装で幅員の狭い道路であった「昔」と、舗装や道路情報板等が整備された「今」の230号、それぞれの夏と冬を4人が同時に体験でき、走行中に発生するイベントによって、道路情報板などの道路に関する知識を学んでいただけるよう設計した。又、各展示施設は、一定期間でリニューアルできるように設計し、例えばドライブシミュレーターにおいては、ソフトの交換で異なるシミュレーションマシンになるよう工夫しており、1つの装置で複数タイプのドライブシミュレーションを安価な価格で可能にした。

会議室は視聴覚施設が整っており、各種会議は勿論、検索システムで検索した映像を大画面のモニターで見られることもできる。

■エンドユーザーに提供する道路情報の調査法

道路情報館では、道路に関する様々な情報を発信するばかりではなく、道路利用者がどのような情報を必要としているのかのマーケティングを、道路情報館のホームページや館内に設置したアンケートによって試みた。

ホームページは、ページ内のどの情報に良くヒットしているかを自動集計し、それを季節や時間帯でとりまとめ、ユーザーニーズの解析を行っている。又、アンケートページの設置により、利用者の必要とする情報や性別、年齢、住居エリア等を集計し、そこから新たな道路利用者のニーズや道路管理のあり方などを発見する事が出来るようにした。来館者に対するアンケートからも、道路に対する様々なニーズを吸い取り、それらを総合的に解析し、道路情報館から発信する情報の更新、変更を含め、大きな意味で道路事業に反映するものとする。

■おわりに

今後の道路情報館は、道路利用者や地域住民の方々に幅広く利用していただくために、利用者ニーズに敏感であり続けるための不断の努力が必要になると考えられる。少ない維持費で大きな効果が発揮できるよう、知恵を出し合い管理運営に当たっていくことや、より多くの情報を提供できるよう局内のネットワーク強化を図り、と同時に外部（JH、警察、自治体等）との情報の共有化を進めることなど、課題は尽きない。常に道路利用者のニーズに敏感でありつづけることが最も重要であると考え、道路利用者に愛される施設でありつづけるよう努力して行きたい。