

総合情報提供施設の利用実態と今後の課題および方向性について〈豊田市の事例〉*

Case study of Toyota city; Strategic direction from actual condition survey of general information facility*

田中智麻**・安藤良輔***

By Chima TANAKA**・Ryosuke ANDO***

1. はじめに

本論文は、地域におけるITSの普及・活用事例として、豊田都市交通研究所が指定管理者として運営を請負っている「豊田市ITS情報センター」を取り上げ、地域における総合情報提供施設の役割と可能性について考察することを主眼とする。

本論文の構成として、2章で施設の設定経緯と概要、3章で現状調査から施設の利用実態を分析する。4章では、それにより浮かび上がる課題を検討する視点と対策、5章では、今後、ITS情報センターが地域に対してどのように改善され活用されていくべきなのか、長期的なビジョンを見据えた展開を考察する。

2. 豊田市ITS情報センターとは

(1) 設立の経緯

豊田市は、交通モデル都市として世界の模範となるべき持続可能な交通システム実現を目指し、平成14年度には豊田地域ITS戦略プラン「STAR☆T21」を策定した。その中で、ITSを活かしたまちづくり支援の基本方針を打ち出し、道路整備、TDM、マルチモーダルなどにおけるITS技術を活用し、交通渋滞をはじめとする様々な交通問題に総合的に取り組んできた。ITS情報センターは、「STAR☆T21」に掲げられている「総合的な情報の提供」のメニューとして、総合的な移動支援情報を提供する中心的な施設としての役割を果たすものとして位置づけられてい

*キーワード：交通情報、ITS、プロジェクト構想

**正員、工修、(財)豊田都市交通研究所

(愛知県豊田市若宮町1-1、

TEL0565-31-7543、FAX0565-31-9888)

***正員、工博、(財)豊田都市交通研究所

る。

計画当初は、市町間を連携した愛知県下の総合情報基盤構成の一員として位置づけられ、「県内統一プラットフォームの構築」「情報発信機能」「市町村合併に向けたネットワーク機能」「市民へのITSの普及啓発」機能を想定し、2004年8月30日に開館した。

(2) 豊田市ITS情報センターの概要

a) 施設コンセプトと構成要素

本施設は、①移動支援、②ITSの体験・学習、③まちづくりや市民との連携支援をコンセプトに掲げ、移動にまつわる様々な情報を入手できる場であると同時にITSの利便性を普及・啓発する場として作られている。

その目的を達成すべく、①グラスビジョン、②観光情報タッチパネル、③交通情報PC・タッチパネル端末、④デモカー、⑤FMサテライトスタジオ、⑥電気自動車共同利用受付、⑦会議室で構成される。



図1 施設レイアウト

b) サービス概要と特徴

本施設のサービスを提供する相関図を下図に示す。本施設とインターネットを介して提供される情報は、経路検索、公共交通の乗り換え案内、目的地までの道路交通情報など、利用シーンに応じた情報が提供できることを目的とし、端末等の使用に不慣れな利用者などに対しては、オペレータを配置する

ことで情報が公平に伝達されるよう配慮している。

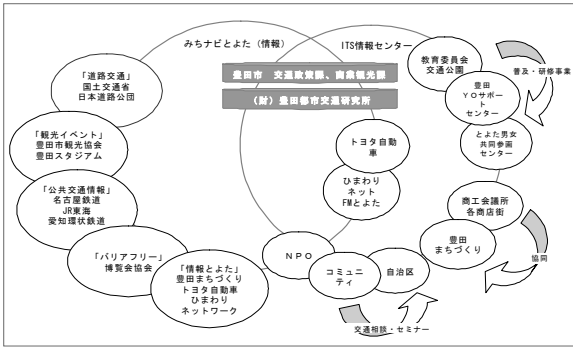


図2 サービス提供相関図

3. 利用実態調査

(1) 16年度の施設利用実態

開館後の利用実態（2004年9月～2005年3月）を見ると、来場者数は日平均72人となっている。10月はITS世界会議時の見学希望が多く来場者数が増えている。Webサイトのアクセス数は月平均1万件となっており、来館者とWeb参照を合わせた情報参照数は日平均405件と考えられる。また、電話による問合せは日平均15件（e-com対応含む）、3月までの会議室の利用状況は総数119回、総利用者数1,383名（月平均17件）となっている。

また、交通情報、観光情報、ITSデモカー、サービス等に対する5段階評価アンケートでは、平均3.8ポイントとなっており、FMスタジオについての満足度が平均値よりも低目となっている。

尚、ITSの体験・学習の一環として、ITS世界会議開催中に市民体験ツアーとして一般市民と小学生に対する本施設の体験会を開催しており、その時の評価では小学生95%が理解できたと回答している。この満足度の高さは、フルアテンド形式のツアーによるサポートの充実も一因していると考えられる。

(2) 情報サービスに対するアンケート調査

昨年10月19～23日、本施設来場者を対象として本施設の提供する情報総合システムを体験してもらい、移動情報に関するアンケート調査を行った。

（回答数：男性135、女性96名）

利用者評価は、満足、やや満足合わせて42.1%であり、具体的な満足点として「簡単な操作」

「様々な情報の連携」があげられている（図3）。

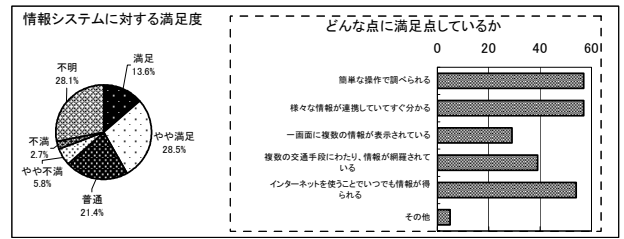


図3 情報センターの満足度

また、目的地情報の魅力としては、地図上で連携した情報の提供という点のポイントが高い。

情報の連携に対する便利さに満足度を感じている一方、実際には検索機能・提供情報に対する満足度は41.3%であり、改善が期待される内容として、渋滞情報を加味した交通所要時間が筆頭にあげられている（図4）。

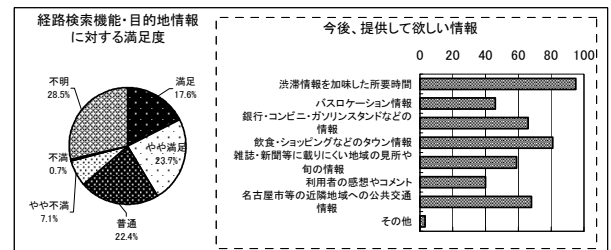


図4 情報の満足度と期待する情報

情報システムの改善に対して、必要と考えている利用者が74.1%おり、改善によって利用したい意向は64.7%となっている。また、利用したい機器にあげられるものとして、PCについて、携帯端末、カーナビの順となっており、移動先での利用の需要が高い。また、移動先での情報入手場所としては鉄道駅・バスターミナルが群を抜いている。

現状、豊田市内の移動についての情報不足を感じたことがあると答える人が53%に上っており、不便だと感じている点として、目的地周辺情報、交通手段に関する情報の不足があげられている。情報利用によって行動変化が起こる可能性を56%が肯定しており、情報提供面での情報センター活用の可能性が感じられる。

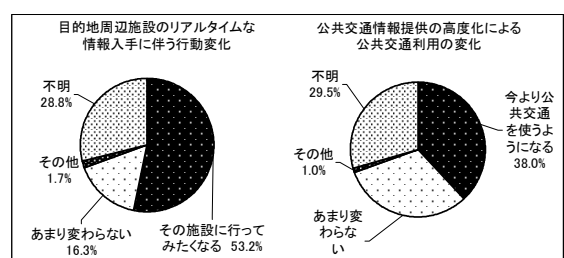


図5 行動変化

	来場促進／広報PR／イメージ	機能／サービス・運営面	情報提供面
課題／ 意見 ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・案内が不足し、動線がない ・幹線道路からの案内がない ・中に入りづらい雰囲気がある ・何の施設なのか分からない ・認知度が低くPR不足 ・イベントが少ない ・駐輪場がない 	<ul style="list-style-type: none"> ・展示レイアウトが悪い ・展示内容に変化がない ・ITSの意味がわからない ・グラスビジョンが活用できていない ・会議室が活用できていない ・来場しても使い方が分からない ・何をしたいのか分からない <p>・利用者の希望する質問内容が施設の網羅する情報外のものもある</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・（携帯、インターネットなど）一般の情報以上のメリットが分からない ・経路検索の結果が妥当でない（経路、移動時間など） ・地域を知るための情報などほしい情報は載っていない <p>・ボタンが多くて直感的に使いづらい</p> <p>・画面でなく必要な情報が紙1枚程度で出てくると便利</p>
16年度 実施策	<p>現状の利用者像 → 自家用車の来場比率65% 土日の利用・昼間の利用 30～40歳代の会社員・主婦の来場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェルカムゲート、看板の設置（施設案内、無料案内） ・みちなビロゴ入りマットなどで雰囲気作り 	<ul style="list-style-type: none"> ・場内の展示案内サインボード設置 ・ITSコンセプトカーの展示入替 ・オペレータマニュアル作成（機器、交通情報、よく聞かれる質問） ・業務研修・フォローアップ研修 ・日常アンケートの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・中心市街地バス情報案内板の設置 ・情報内容の問題点一覧を作成し内容を一部修正 ・タッチパネル端末とPCの移動で誰もが使えるレイアウトに変更
17年度 対応策	<p>動線の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場利用者の案内の見直し ・公共交通拠点の案内の見直し ・駐輪場への誘導案内 <p>広報の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺施設との協力関係で来客層の関心を促進 ・関係各所での広報を充実 ・関係各所のイベント時の利用と連携 	<p>市民への発信の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係各所との連携で最新の展示 ・ITS体験施設として子どもや高齢者対象のメニューの拡充 ・会議室の民間・市民利用開放 ・画面に流す情報の検討 <p>サポート力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレータによる案内の充実 ・利用過程での情報の蓄積 ・コンテンツごとのサポートの検討 ・相談事業の拡充 	<p>提供情報の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の整理と使い方の改善 ・検索情報範囲の拡大 ・交通情報の拡充（専門性） ・民間の情報協力、最新情報の提供 <p>一般情報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフ、関係資料の充実 ・Web上でない情報の拡充 ・観光情報＋α（交通情報）の提供

図 6 課題と実施策／検討策

(3) 調査からあがる課題

調査の結果、来場者の動きを想定して問題を追うと、まず不足と感じられる点は、外に向けた情報発信としての広報である。豊田市中心駅すぐという立地にもかかわらず来場を促進する動線が確保されていないといったことが問題とされている。

次に来場してみると、果たしてどのようなことができるのか分かりにくいといった館内での情報不足があげられている。また、施設の設備が十分に活かされていないことも課題であった。

そして、次に情報を探してみようとした際におこる使いにくさ、求める情報への到達率などが課題として挙げられている。来場して知りたい情報とは何か、という再検証が課題となっている。

4. 分析からみる改善の視点と対策

(1) 改善の視点

3章にあげられた問題点を検証するため、来客動線に沿って、①来場促進、②施設の機能とサービ

ス、③提供する情報の3つの視点から改善の方向性について検討する。各視点において代表的な問題・課題、解決策として既の実施した対策、17年度以降に対応する内容を整理した（図6）。

(2) 具体的な対策

(1)の3つの視点ごとに検討していく具体的な対策について述べる。①来場促進については、アンケートでも多数あげられたPR不足や動線を見直し認知度を高めることが求められている。対策として、民間の周辺施設との協力関係で来客を促進する施策やイベント時の場としての利用など、まずは来場してもらおう取り組みを行う。

②施設の機能とサービスについては、コンセプトにもとづき設備を如何に活用されるように見直ししていくということが課題である。展示物のITSデモカーの体験、グラスビジョンへの放映内容や活用など、関係各所との連携を図り、また、運営サイドからの来場者への積極的なサポートや案内により活性化を促す。

③施設から提供する内容については、情報その

ものとその利用の仕方の両面からの課題が指摘されている。豊田市での移動で情報不足に困ったことがある人が過半数いるという事実からも、情報提供とその方法は課題である。一方、本施設が提供する情報は、携帯やインターネットから入手できる情報とどのように違うのか、という点も問われており、本施設の専門性を活かして「情報と体験」という面を充実させる必要がある。

例えば、ITSが持つ可能性や効果を体験・研修する場として、市の実施している駐車場システム、P&R、公共交通のしくみ、ITS最新技術などを、子どもや地域団体に対して情報を伝え体験してもらうIT S体験研修などを予定している。

また、情報によっては移動手段の変更や目的の変動が起こるといった潜在的な可能性を推進し、移動交通の支援も求められる。具体的には、本施設を持つ交通全般における独自のノウハウの提供など、交通全般にかかわる子どもへの教育啓蒙事業、市民相談も増やしていく予定である。

5. 今後の展開

(1) 利用者像の再検証

4章に述べたような具体的な対策をすすめるにあたり、利用者像を再検証して改善をより効果的にすることが必要である。

本施設の利用者として、二方向からの考察が考えられる。一つは、来場の意欲のある見込み来場者を含む利用者である。もう一つは、本施設の目的とする情報提供やITSの効果を普及するための促進媒体として望まれる利用者である。ITSの使い方の普及や新しい技術の開発検討の場などとして、本施設が地域で活用される施設としていくためには、物事を先導する層との連携も有効であろう。

設立時、潜在需要を平日100人、休日250人程度

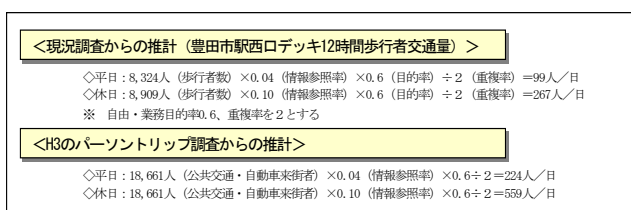


図 7 需要推計

を想定していたが、現状は需要予測に対して平日63% (平均63名)、休日39% (平均93名) となっている (図7)。

ここで検討すべきは、実際の利用者と想定した来場者層との違いである。予測時は、来場者は駅経由の公共交通機関来街者を主に想定し、自動車による来街者については、目的が定まっていることとして公共交通機関利用者に比べて立ち寄り率を大幅に低く推計されていた。しかし、実際には自動車による利用者が65%を占めている。

今後、現状分析を踏まえて、利用者像と来場目的の推定を再度検証しなおす必要がある。

(2) 改善手法の検討

利用者像を検証した上での展開として、現状の不満足な点をどう活用したらユーザビリティがよくなり使われるようになるのか、利用者を交えて意向を反映させるといった手法の検討が必要である。

昨年実施した情報システムを実際に使ってもらった上でのアンケート調査は、印象だけでなく具体的な課題があがった。他の分野についても同様なモニタリングを継続することで、利用のインターフェースの改善、新技術のユーザビリティの検証など、実態に沿った課題点の抽出が可能となる。

その課題を踏まえ、改善過程においてもモニターとのワークショップによる共同作業など、参加してもらうことによって、モニターが情報発信元として非利用者の来場を喚起することも期待される。施設の改善過程における利用者との交流は、本施設として「まちづくりにおける市民との連携促進」というコンセプトにおいても求められる役割である。

6. おわりに

地域において活用される情報となるためには、常に利用者の立場から情報のニーズを捉えることが求められる。

今後は、情報提供の場であると同時に需要のくみあげを行う情報収集の場として施設を拠点とする市民との交流が、地域拠点施設としての可能性を広げられると思われる。