

# 不利益に基づく観光システムデザイン設計

## 観光の“楽しさ”とは何か

観光をするとき、人はどんな経験、体験をしたいと思い、何が観光の思い出として記憶に残るだろうか。口コミをベースとした観光スポットの情報提供や推薦システム、短時間で巡回できる観光経路の提案システムなど、“効率よく”観光をすることを支援するシステムがあるが、観光において**本当に効率が重要だろうか**。

奈良県の観光地で観光ナビゲーションを用いた実験を実施したところ、システムが提示する情報を“見に行く”、指定された経路の通りに歩く、といった行動が観察された。これは、提供された機能を

**正しく動作させる行動**と考えることができる。一方、何もシステムを用いなかつた観光では、目的地に至る過程にあった**些細な出来事が観光の思い出**として残ることがわかった（図1）。

本研究室では目的地を訪問するだけでなく、このような些細な出来事こそが観光の楽しさではないかと考え、**楽しさを生む観光支援システム**を研究している。特に、周辺とのかかわりが些細な出来事を創出するトリガーになりえるとして、**周辺とのかかわりを促すシステムデザイン**を研究している。



図1：観光後に描いてもらった思い出地図

## “不利益”に基づくデザイン設計



図2：不利益システムについての著書  
(近代科学社、2017年)

“不利益”というデザイン設計論が近年注目されている（図2）。これは、モノが便利に、コトが効率的に行われることで失われている益がある、という着眼から生まれたものである。例えば、

- ・カーナビを使うようになってから道を覚えなくなった
- ・パソコンの利用が増え、漢字が書けなくなったり
- ・ネットで本を購入することで、思いがけない本との出会いが減った

などである。不利益のデザイン設計では、便利や効率化によって**失われた益を、あえてモノやコトを不便にすることで取り戻す**ことを目指している。

現状の観光支援の取り組みにおいても、周辺とのかかわりの減少はシステムの効率化が要因であると考えられる。そこで本研究室では、観光システムの一部機能を不便にすることで、効率化によって失われた益を取り戻すことが可能であるかを検証している。

## 提案する観光システムのデザイン

観光ナビゲーションを対象に、不利益のデザイン設計論に基づくシステムを提案している。事前に、観光地に設置されている観光案内板の内容と利用のされ方を調査した。観光案内板は観光スポットが目立つように描かれていることから、それぞれ方角も異なり、地図内での縮尺も正確ではなく、非常に読みづらい地図である。そのため多くの利用者は

1. 地図上の現在位置を確認する
2. 周辺の景色と地図上の情報を見て対応をとり、現在位置を確認する
3. 目的地の方向を確認する

この調査結果から、「**現在位置の確認**」が不利益になれば利用者は周辺へ視線を移し、周辺とのかかわりが促されるのでは、という発想に至った。そこで利用者の**現在位置を中心**に**周辺100mの地図を隠蔽**するシステムを提案した（図3の左図）。京都で実施した実験の結果、利用者自らが行動をして方向を確かめる、観光地の人々に確認をとるなど、周辺とのかかわりの増加が確認された。

さらに**地図情報を完全に隠蔽**するシステムも提案している（図3右図）。現在は、不利益の程度と効果のトレードオフの解明に取り組んでいる。



図3：不利益な観光ナビゲーションシステム。  
左図が利用者の周囲100mを隠蔽するシステム、右図はすべての地図情報を隠蔽したシステム。