

## (無線LAN Wi-Fi- 3)

### 外国人観光客向け公衆無線LANサービス・KOBÉ Free Wi-Fi (神戸市)

#### 【概要】

スマートフォンやタブレットPCをはじめとした個人向けモバイル情報端末の急速な普及に伴い、旅行中の情報入手時のアクセス環境に対するニーズも大きく変化しており、とりわけ外国人旅行者のWi-Fi環境に関する要望は近年急速に高まりつつあります。

こういった背景のなか、神戸市内への更なるインバウンド観光やMICE誘致を推進するため、神戸市内の主要な観光スポットや移動経路において公衆無線LANサービスを提供し、外国人旅行者を中心とした観光客の利便性向上や、情報発信力の強化を目指し、サービスの提供を開始しています。

#### 【コラム】

##### (1) 事前のインターネット調査

平成25年10月に、韓国・台湾のインターネットモニターに対するWebアンケートを実施したところ、アクセスポイント数の少なさや使える場所を見つけにくいといった不満点が多い結果となりました。

一方、スマートフォンやタブレットを来訪時に持参するとともに、公衆無線LANに対するニーズも高く、旅行先の選定においてもWi-Fiが使えることを重要視すると言った意見も多く、観光誘客のツールとしてもWi-Fiが有効であると考えられました。

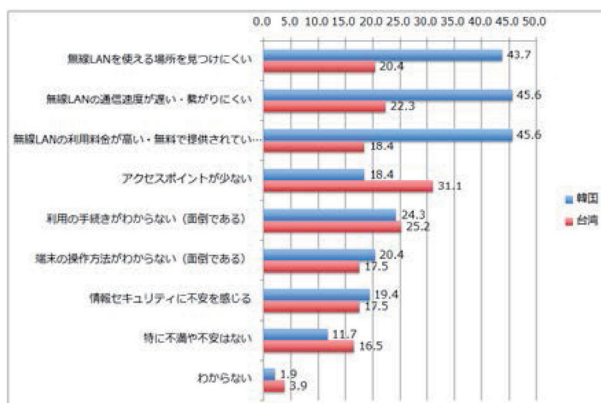
##### (主な設問項目)

日本への渡航時におけるWi-Fi利用状況

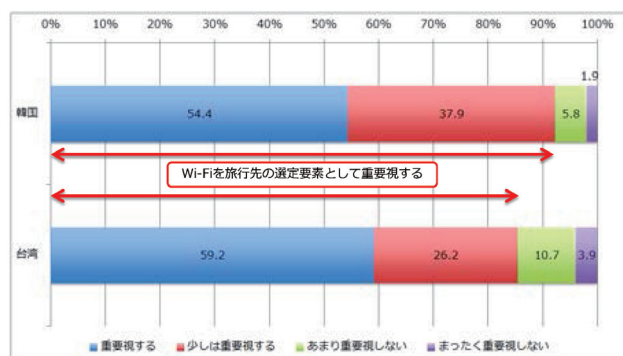
日本のWi-Fiに対するニーズ

観光アプリとして必要な機能

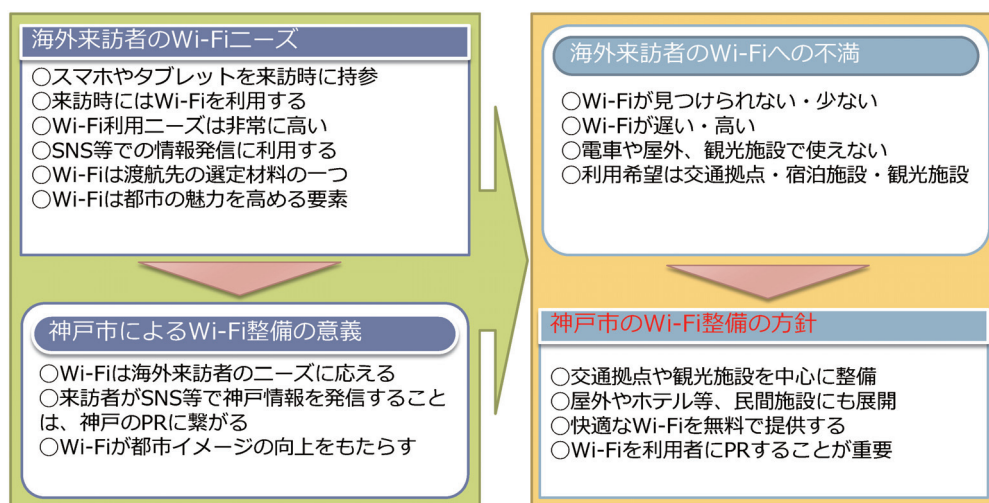
Wi-Fi環境による都市の魅力について等



＜図表1: 日本来訪時のWi-Fiに対する不満＞



＜図表2: 旅行先の選定とWi-Fi＞



<図表3: アンケート結果のまとめ>

## (2) 外国人旅行者のニーズへの対応

KOBE Free Wi-Fi事業を進めるにあたり、外国人観光客からはWi-Fi環境整備に対する対応の即時性が求められているなか、ハード整備には一定の期間が必要となります。あわせて、Wi-Fiを広範囲で利用したいというニーズもあり、これらに対応するためにも、民間通信事業者が整備した既存のWi-Fi拠点を活用したサービスを行う必要があると考え、Wi-Fi整備については以下の2つの方式を複合する形で進めることとしました。

### ① KOBE Free Wi-Fiカードの作成・配布

民間通信事業者が整備したアクセスポイントを通じて、外国人観光客がインターネットへの接続が可能となる“KOBE Free Wi-Fiカード”図表3:アンケート結果のまとめ>を窓口で無料で配布します。KOBE Free Wi-Fiカードに記載されたID／パスワードは、神戸市内の3,000以上のアクセスポイントで利用できるだけでなく、全国20万以上のアクセスポイントで1週間接続が可能となりますので、利用者からは好評を得ています。

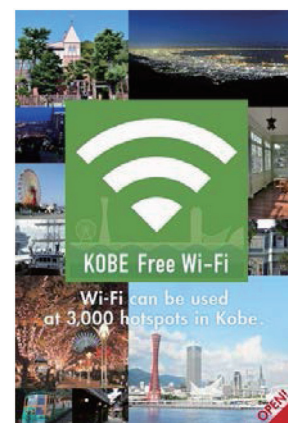
平成26年7月31日から神戸市の観光案内所3箇所では配布を開始し、12月からは市内民間事業者との協働により、ホテルや民間事業者の観光案内所でも配布を開始する予定です。

### ② 独自整備方式(独自SSID)によるWi-Fi環境の構築

神戸市を訪れる外国人観光客の受入拠点となる公共的な施設やターミナルなどにおいて、神戸市独自のSSIDを発出するWi-Fi環境を順次提供するものです。8月より現地調査をスタートし、サービスの開始に向けてハード整備を進めています。

26年度に神戸市が独自に整備を行う拠点は11箇所ですが、市内の民間事業者が新たにWi-Fiを導入したい場合は、事業者を紹介し、BtoBによって整備されるためのマッチングをサポートし、Wi-Fi通信環境の整備を推進しています。

あわせて、カード利用者の動向を分析しながら、ニーズの高いエリアなどを調査のうえ、市が独自に整備を行う拠点拡大への可能性を検討していきます。



<図表4: KOBE Free Wi-Fiカード>



<図表5: KOBE Free Wi-Fiロゴ>

ます。

(3) Wi-Fiスポットの更なる活用と利便性の向上

外国人観光客がインターネットに接続できる環境を提供した後は、利便性・回遊性がより高くなる情報を提供していくため、スマホ向けアプリケーションによる情報提供を実施していきます。

まずは旅行者からニーズの高い電車やバス路線等の公共交通および徒歩経路などの移動手段に関する情報や、Wi-Fiスポットに関する情報、安心安全に旅行を楽しむための防災に関する情報を多言語で提供していく予定です。

これらハード面・ソフト面両面を通じたICTによる受入環境を構築し、外国人観光客の回遊性を高めるとともに旅行満足度を向上させ、都市のブランド力や魅力の向上に繋がる施策を展開して行きます。

【参考：事業費】

市予算：約2,000万円（委託料：カード発行、Wi-Fi整備、通信費、広報費等）

（問い合わせ先）

神戸市産業振興局観光コンベンション課

TEL:078-322-5339 FAX:078-322-6138

e-mail:kobe\_tourism\_01@office.city.kobe.lg.jp