

# Case Study

## 高山市役所

### 国際観光都市：高山の挑戦！

### “移動も観光に変えるバス”の運行を開始

～GPS×デジタルサイネージで観光CXの向上を狙う！～



高山祭や古い町並み、高山陣屋、飛騨の里など見どころが多く、国内のみならず海外でも高い人気を誇っている岐阜県高山市。同市では、観光情報ページを12ヶ国語対応するなどインバウンドの取り込みにも注力しており、さらなる観光促進のために、高山駅や観光エリアを短時間で接続する観光特化型バス「匠バス」の運行も開始しました。高山祭をイメージした華やかなラッピングバスで、現在は3台が異なる3つのルートをそれぞれに走行。その名の通り、内装には飛騨染めや一位一刀彫など高山の伝統工芸品を取り入れており、外から見ても乗車しても、高山らしさを楽しめると評判です。

この匠バス内での観光客向け情報発信ツールとして、Chrome OS のサイネージと Google Cloud™ 上で提供される CMS「StratosMedia (ストラタスメディア)」が採用されました。

(コロナウイルスの影響により、取材はオンラインで Google Meet™ を利用)

#### 課題

- 観光バス内で乗客へ
  - 適切な情報提供
  - 積極的な PR
  - 双方向コミュニケーションを実現したい

#### 対策

- デジタルサイネージ導入を検討、魅力的なコンテンツの作成
- 走行場所によるコンテンツ切り替え機能を重視

#### 効果

- 季節や催事と連動したコンテンツで移動時間も観光に
- GPS を活用したリアルタイム発信で CX 向上

## 飛騨 高山

### 高山市役所

岐阜県高山市花岡町2丁目18番地



高山市役所 都市政策部 部長  
西永 勝己氏



都市政策部 都市計画課  
中畑 雅司氏



都市政策部 都市計画課  
大下 雅己氏

### 位置情報と連動したコンテンツの 出し分け機能が決め手

匠バスは市内を走っているだけで目をひくデザイン、乗るだけでも観光気分を存分に味わえる観光特化型バスです。匠バスの設計の際に、乗車中の観光客にどのような情報発信ができるかを考えた際のアイデアとして浮かんだのが、デジタルサイネージの活用です。

「バスは移動するので、場所にあわせた情報発信ができればいいなと考えました。ご提案のなかでも、位置情報と連動して配信するコンテンツを自動的に切り替えられる、StratosMedia のキャンペーンマネージャーという機能が、採用の決め手となりました。」(西永氏)

「物販や導入支援だけでなく、コンテンツ制作から保守・運用まで、ワンストップでご対応いただける点も評価のポイントになりました」(大下氏)

最終的に以下を導入することになりました。

- ・セットトップボックス(コンテンツ配信) : Chromebox Commercial 3台
- ・CMS(コンテンツ管理) : StratosMedia3 ライセンス
- ・モニター : 3台
- ・コンテンツ作成代行および保守サポート

## 地元にも愛される観光コンテンツへ

匠バスは2020年4月1日から運行を開始しました。

「高山市で開催した市民向けのイベントで匠バスを紹介したところ、特にお子様連れのご家族に好評でした。地元の方からも、高山の魅力を発信するツールとして、評価されたのかなと感じています」(西永氏)

折悪しく、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言が発令され、同月16日から2ヶ月ほど運休するとことになったものの、運行が再開されてからは、市民も期待を寄せています。

「観光ポイントを接続する運行ルート内の要所要所で、その場所に最適な観光情報を出し分けることができるようになりました。それまで認知されていなかった名所や特産品、イベントなどを知ってもらい、より多くの場所を訪れるきっかけにさせていただけるのでは?と考えています」(大下氏)

「単なる移動手段としてではなく、移動そのものを観光の一部として楽しんでいただくための仕掛けとして、高山らしさをふんだんに盛り込んだ外装・内装に加え、デジタルサイネージによる情報発信が効果的に機能していると思います」(中畑氏)

個人のSNSやブログでも匠バスについてのポジティブな投稿が多々ポストされており、インパクトの大きさと話題性の高さが伺えます。



**DSK** 株式会社 電算システム

☎ 03-3206-1778 ✉ ci-inquiry@densan-s.co.jp

東京都中央区八丁堀2丁目20番8号

## ユニバーサルデザイン思想の コンテンツ拡充を視野に

車内では、高山市内の観光スポット、イベント、伝統的な食べ物、工芸品、近隣施設などの情報を発信しています。イベントなどは、今後タイムリーにコンテンツを更新していく予定です。

「コロナ禍においては、三密の回避やマスク着用、手指消毒などのメッセージを追加発信しています。」(中畑氏)

「車内デジタルサイネージの運用は初めての取り組みなので、お客様の反応を見ながらコンテンツを改善していきたいですね。コンテンツ制作については、短納期で対応いただき、感謝しています。今後は、用途に応じて多言語対応をしたり、ピクトグラムを使った国内外のすべての方に通じる=ユニバーサルデザインの情報発信にも、一緒に取り組んでいただきたいと思います」(西永氏)

## 行動につながる情報発信を

デジタルサイネージの活用については、どういうタイミングで情報を発信すると、最も人の行動に影響を与えられるか、今後何らかの形で検証していく予定です。

「デジタルサイネージの活用について、現在もさまざまな新しい提案をいただいています。今後は、次の行動につなげるために、アプリやSNSの連動などを含めて可能性を模索したいです」(西永氏)

「位置情報を使って路線や目的地に合わせて情報を変えるといった取り組みにさらに力を入れて、観光振興につなげたいです」(大下氏)

「近隣の店舗の情報を表示して、それが消費につながるような工夫をしたいと思います」(中畑氏)

現在、一方的な情報発信から一歩進んで、もっと観光客とのインタラクティブなコミュニケーションにつながる工夫ができるのではないかと、いうところから、電算システムでも市から提供された分析データをもとに、様々な検証と提案を行っているところです。

Chrome OS のサイネージ についてはこちらをご覧ください

>> <https://www.dsk-cloud.com/solution/chrome-signage>

※ 記載内容は取材日時現在のものであり、内容については現在の状況とは異なる場合があります。  
※ Google Cloud、Google Meet、Chrome OS、および Chromebox は、Google LLC の登録商標または商標です。