

# 友ヶ島汽船 株式会社

革新的サービス

小規模型

## IT技術を活用した 観光客の満足度向上のための仕組み作り

### 事業内容 通常時の便数は1日4便 友ヶ島の認知度の高まりで乗客数が増加

紀淡海峡に位置する「友ヶ島」は、戦後に南海電鉄グループによって観光開発が進められ、島への渡し船も南海電鉄グループが運行していた。しかし、観光客の減少に伴い、2002年3月に航路を含めた観光事業が全廃となった。その後は和歌山市が依頼した民間会社を経て、2007年からは同社が運行業務を行っている。

保有する渡し船は、「ともがしま」、「らびゆた」の2隻であり、加太港と友ヶ島を所要時間約20分で結んでいる。便数は1日4便で、ゴールデンウィークや夏休みの繁忙期は増便

し、閑散期(冬季)は往復2便で土・休日のみ運行している。友ヶ島の島内には、豊かな自然に加え、明治以降から第二次大戦まで軍事施設であった名残で、6カ所の砲台跡のほか、弾薬庫、軍宿舎などレンガ造りの施設跡が残っている。その雰囲気が宮崎駿監督のアニメ映画「天空の城ラピュタ」のようだと言われ、若者たちの人気を集め、SNSなどで話題となった。一旦は低迷していた乗客数が増加に転じ、2012年度の2万1千人が2015年度には約6万人に達した。

### 補助事業 観光客にタイムリーな情報を提供 IT技術活用によって解決を図る

同社が、旅行の口コミサイトで友ヶ島を訪れた観光客の意見(200件)を整理したところ、以下のような意見が挙がってきた。

①船便について、運行状況や欠航の見込み、天候の運行への影響具合を早く教えてほしい、②島の紹介(位置、遺跡、歴史、地形、路面状況、季節別の楽しみ方)、島内の設備(トイレの状況など)に関する情報を教えてほしい、③モラルやマナーの悪い人が多く、ルールの順守を呼びかけてほしい。

①については、これまでは小型船で友ヶ島の船着場まで見に行き、波の高さを確認して運行するか欠航するかの決定を行っていた。そのため、運行判断を下すまでに相応の時間が必要で、観光客にタイムリーな運行情報を提供できずにいた。②・③に関しても、十分な情報を提供できておら

ず、ルールの呼びかけも十分とは言えなかった。

そこで、今回の補助事業では、これら課題を解決するために、IT技術を活用して観光客の満足度を向上させる取り組みを行った。



### 友ヶ島汽船 株式会社

代表取締役 糠 善次  
〒640-0103 和歌山市加太746-85  
TEL: 073-459-1333 FAX: 073-459-1333  
URL: http://tomogashimakisen.com

(業種)海運業  
(設立年月日)2006年12月  
(資本金)10,000千円  
(従業員)7人

### 成果

## WEBカメラの設置で運行の可否判断が迅速に スタンプラリークイズ「友がQ」アプリを制作

まず、WEBカメラのクラウドシステムを導入し、友ヶ島の栈橋(船着場)近くにWEBカメラを設置した。これまでは、運航の判断に迷うときは小型船で友ヶ島まで行って波の状況などを確認しなければならなかったが、導入後は動画で確認できるようになったため、運航の判断が迅速に行えるようになり、観光客にスピーディな情報提供ができています。加えて、WEBカメラに内蔵されているスピーカーにより、緊急連絡も可能となった。

島内情報の提供については、スマートフォン用アプリで、スタンプラリークイズ「友がQ」を制作。クイズ形式で友ヶ島の紹介と理解が深まる仕組みになっている。実際に島に行かなければわからない問題も含まれており、一筋縄でいかない設問を作り上げることに苦労したという。また、クイズだけでなく、島の主な施設と自分の位置が分かるようになっているため、地図を読むのが苦手な人も迷わずに島内

を散策してもらえるようになっている。

スタンプラリークイズ「友がQ」に加え、友ヶ島と地元の加太地区の観光案内DVD(4カ国語)を船内で映すことができるようになり、観光客の回遊行動を促す仕組みを構築できた。



### 今後の展開 ロコミによる観光客の増加を狙う 安全航行が最も重要

今後については、スマートフォン用アプリのスタンプラリークイズ「友がQ」などを活用し、訪れてくれる観光客の満足度を高めていく(2018年3月運用開始予定)。スタンプラリークイズでは、期間を設けてその間に成績優秀な観光客には賞品を出すサービスを検討しており、観光客を飽きさせない仕組み作りにも注力していく。リピート客だけでなく、口コミを通じて、まだ友ヶ島を訪れたことのない人も友ヶ島を訪れてもらいたいと考えている。

ハード面では、友ヶ島に観光客を運ぶこと以外にも友ヶ島島内にある元宿泊施設を改装し、観光客用の「日除けのある待合所」を作るなど、島内の環境整備も進めている。引き続き、観光客の利便性を高められるように努めていく。

観光客の満足度向上も重要であるが、船の安全航行が最も重要であるという認識は変わらない。今後も安全に観光客を送り届けることに注力する。

