

知床五湖ホームページ「www.goko.go.jp」の改訂について

はじめに

平成 23 年度、初年度のホームページ（以下 HP）運用を経て、より利用者にわかりやすい表示形式、コンテンツ作りを目的とし、以下の項目を改訂する。

- ・トップページのレイアウト変更
- ・スマートフォン対応画面の追加
- ・知床五湖登録引率者（以下引率者）各人の個性がアピールできるレイアウトへ変更
- ・ヒグマ遭遇時の対処法など既存 HP では訳されていないコンテンツの外国語対応をする
- ・きめ細かな質問に対応できる FAQ ページへ改定する

1. レイアウト変更について

- ・トップページのリニューアル
 - 利用調整地区の制度説明に重点を置いていた旧トップページから、散策方法や園地内の情報提供をメインとしたページへ改訂
- ・急増するスマートフォンユーザーに対応したページ構成へ
 - 小さな画面でも見やすい、スマートフォン独特なボタン設定などに配慮して作成

2. ヒグマ活動期予約ページの変更について

2-1 事業所別の予約から、引率者個人を選べる予約へ

知床五湖の登録引率者制度は引率者個人に与えられた資格であるが、旧 HP の予約ページでは事業所ごとの表示であり、利用者は事業所を選択するイメージであった。そのため、制度の趣旨に則り、引率者個人ごとの表示へと切り替えるよう改定した（図 1）。

図 1. 表示形式



2-2 引率者の個性が見える仕組みへ

利用者がそれぞれの好みに合った引率者を選ぶためには、各引率者の個性が判別しやすい仕組みづくりが必要である。そのため平成 24 年度より、ヒグマ活動期のツアー参加者全員へアンケートを実施し（図 2）、アンケート結果の一部を HP 上で公開することとした（表 1）。

図 2. アンケート投稿方法

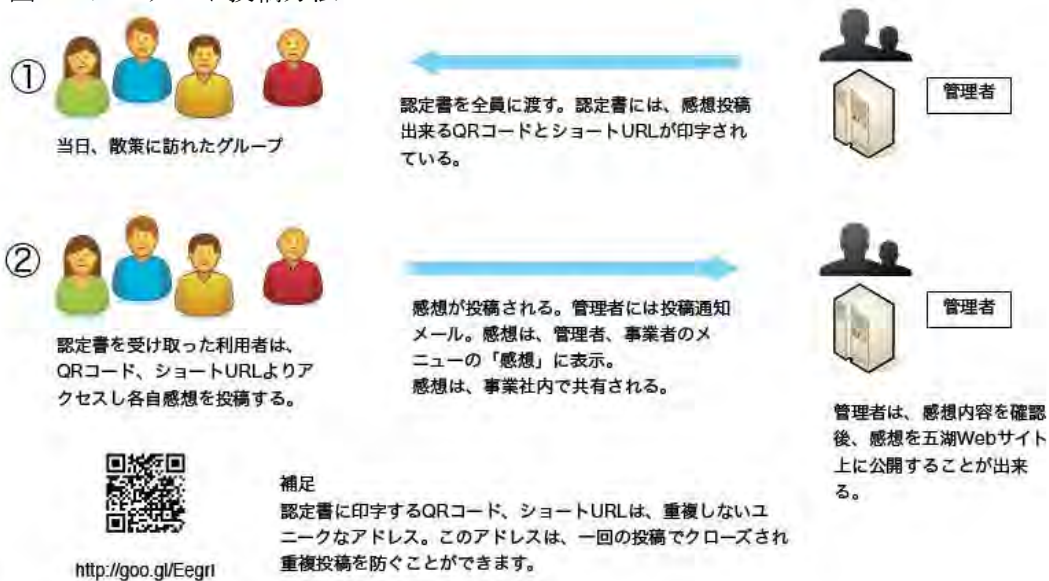


表 1. 投稿内容と公開の有無

投稿内容	HP 上での公開	公開方法
制度に関する総合評価 (7 段階)	非公開	平成 25 年度以降公開予定
ガイド個人の特徴を問う (複数選択可能な設問)	公開	各人投票数の上位 5 位まで
ガイドの総合評価 (7 段階)	非公開	平成 25 年度以降公開予定
自由記述式コメント記入欄	公開	条件付き

3. 外国語対応の充実について

平成 23 年度の HP 閲覧数より、東アジアからの閲覧数が欧米より圧倒的に多いことが判明。実際に園地へ訪問される利用者も、東アジア圏の旅行者が多い。現地スタッフで現在中国語や韓国語に対応できるスタッフがいいため、HP の外国語の充実化を図り、事前に多くの情報を当該地区の利用者へ提供することに努める。