

特別展で実施したオンライン予約について

岩村 和政¹⁾

About online reservations made at the special exhibition

Kazumasa IWAMURA¹⁾

1 はじめに

2020年春からの新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大に伴って、全国で緊急事態が宣言された。そのような社会情勢の中で、夏の特別展も手探りで新型コロナウイルス感染症対策を実施しなければならなかった。2020年度の特別展「生物の進化と恐竜ワールド」において、その対策の一つとしてオンライン予約を実施することになり、筆者が中心となって導入と運営にあたった。2021年度の特別展「江戸時代の旅と街道」においても、同じオンライン予約を活用した。ここでは、2年間実施したオンライン予約の導入や運用面のノウハウ、予約情報から分析した入館者のデータを記録に残しておく。なお、当館の総合的な新型コロナウイルス感染症対策については、研究報告第47号[1]、本研究報告の「新型コロナウイルス感染症による山口博物館の運営への影響と対応2021」で報告されている。

2 オンライン予約導入の経緯

新型コロナウイルス感染症対策の一つとして「3密（密閉空間・密集場所・密接場面）」を避けることが政府や県などより求められた。手指の消毒や検温などの他に、ソーシャルディスタンスの確保が求められた。展示室面積から3階の特別展会場に同時に滞在できる人数をおおよそ120名と算定して、入館者の人数制限を実施することとなった。初めは整理券方式で入館者数をコントロールすることを検討したが、整理券配布時に列をなし混雑すること、夏の暑い時期に外で列をつくることは熱中症などの健康面に不安があること、健康チェックの記入などによりスムーズに入館できないことなどが懸念された。検討を重ねた結果、オンライン予約を基本とし、健康チェックなどはオンライン予約時に済ませ、予約時間にスムーズに入館できるようにした。特別展での入館者は、予約者だけに限定せず、予約



写真1 誘導とクイズの様子

1) 山口県立山口博物館（天文）

が困難な方や予約があることを知らずに来館された方でも入館できるように、「予約あり」と「予約なし」それぞれの人数を設定して、時間当たりの来館者が120名を超えないように予約者の組数で調整を行った。各時間枠の「予約あり」と「予約なし」の組数の割合は、2020年夏は若い人が多いと想定し事前予約を多く（8割）、2021年夏は予約なしの割合が多いと想定し事前予約を少なく（5割）設定した。実際には、予約が始まって予約率を見ながら、期間中に比率を柔軟に変更した。また、会場内では、来館者は導線やフロアマーカに沿って見学をし、フロアマーカの区間を2分程度で歩いてもらうことで、ソーシャルディスタンスを確保した。家族や同一グループはまとまって行動したことで、組と組の距離にゆとりができた。2020年度はフロアマーカだけでなく、恐竜についてのクイズとその答えを床に配置したので、子供たちが楽しみながら順路を守って進むことができ、好評であった（写真1）。

3 オンライン予約の運用方法

(1) オンライン予約のコンセプト

オンライン予約は以下の基本的な考えで作成した。

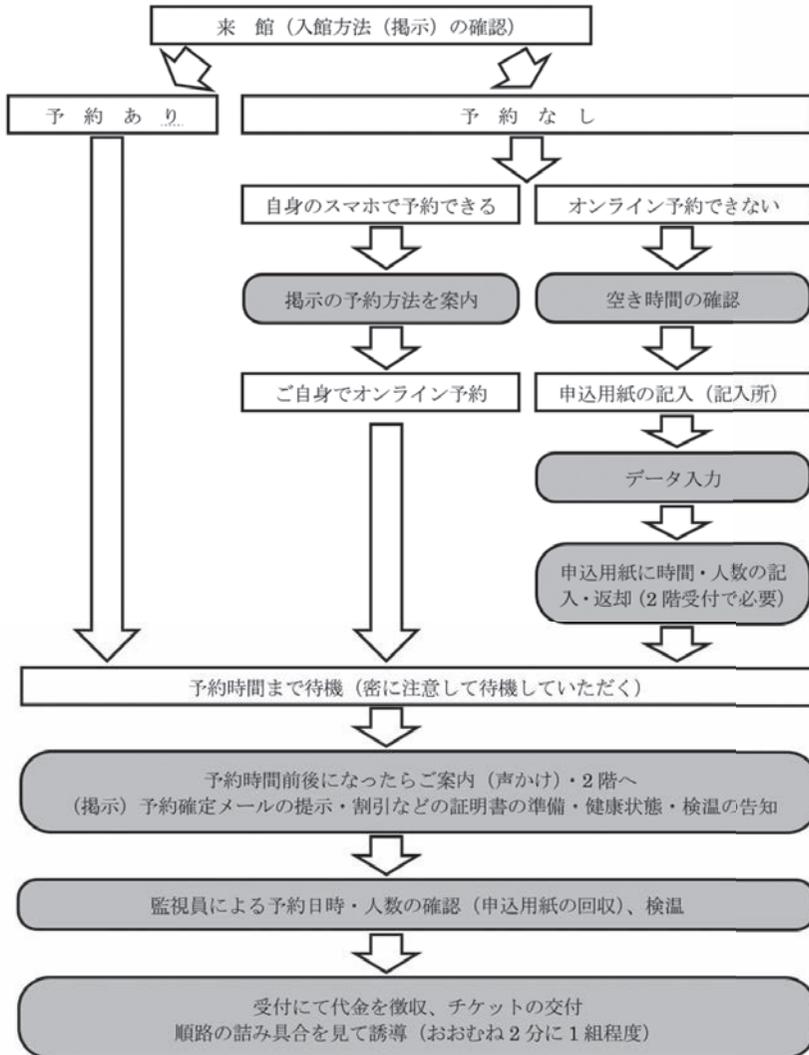
	2020年度	2021年度
最大滞在中者数/1時間	120名/1時間	120名/1時間
想定される来館者	子どもを中心とした家族が多い	年齢層は高く、一人で来館が多い
予約時間枠	20分単位	15分単位
予約できる組数	8組（1組最大4名）/20分※	5組（1組最大5名）/15分※
予約なし来館組数	2組（1組最大4名）/20分※	4組（1組最大5名）/15分※
※上記の予約できる組数と予約なし来館組数の組数は当初の数であって、実際には、1組当たりの平均人数や平均滞在時間を考慮して、滞在中者が1時間当たり120名に収まるように調整をしている。		
予約時の入力内容	氏名・かな・都道府県・電話番号・メールアドレス・健康チェックやコロナ対策への同意・同行者氏名	氏名・かな・都道府県・電話番号・メールアドレス・年齢・健康チェックやコロナ対策への同意・同行者氏名・同行者年代
予約時の同意を求め る質問事項	<p>以下の内容を申込時に確認を行い、同意を得た。読んだうえで、「同意する」にチェック（必須）を入れるようにした。（以下原文）</p> <p>(1) 新型コロナウイルス感染防止のための確認事項</p> <p>①本人及び同行者で</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平熱と比べて高い発熱がある ・咳、咽頭痛などの症状がある ・新型コロナウイルス感染症陽性とされた人との濃厚接触がある ・2週間以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国・地域への訪問歴及び当該在住者との濃厚接触がある。 <p>以上に該当する方は、来館されないようにお願いします。該当する方は、入館をお断りする場合があります。（当日会場で体温チェックなどを実施します）</p> <p>②社会情勢の変化により、やむをえず会期変更や休館等の対応を行う場合があります。</p> <p>(2) 個人情報の取り扱いについて</p> <p>ご予約いただいた個人情報（氏名、電話番号）は、事前予約の手続にのみ使用いたします。ただし、以下の場合においては、個人情報を開示することがあります。</p> <p>①法令の根拠に基づき、開示を求められた場合</p> <p>②公的機関（保健所など）からの正当な理由に基づく要請のある場合</p>	
予約者のできる こと	予約（健康チェック含む）、キャンセル	
管理者のできる こと	予約受付期間前の予約（出品者、来賓などの対応）、キャンセル、キャンセルの訂正、日時の変更、入力内容の変更、制限組数を超えた予約、データ分析、予約画面の修正や予約時間枠の変更、予約枠の組数変更など	

また、予約なしで来館された方は、上記項目について申込用紙に記入後、総合窓口で入館時間、人数を書き込むことで、予約確定メールの代わりとした。申込用紙は2週間保管をした。入力された個人情報の取り扱いは、お客様の予約画面で健康チェックの回答とともに同意を得ており、適切に管理を行った。

(2) 来館から入館までの流れ

来館者が入館するまでの対応を右にフローチャートで示す。

事前にオンライン予約を済ませた方は、予約時間にスムーズに入館できることがわかる。ご自身のスマートフォンを使って予約できるように「予約の方法」を掲示していたが、スマートフォンを使い慣れていない方は申込用紙に記入し、係が代理でPC入力する方法が速く現実であった。



(3) 相談窓口と受付の役割分担

これまでの2階受付の他に、特別展期間中は1階の入口階段横に相談窓口と申込用紙記入所を開設し、予約全般の管理や入館の案内などを行った。相談窓口と2階受付の主な役割は次のとおりである。

＜相談窓口（写真2）＞

- ・入館時間・記入所の管理・マスク着用の確認
- ・予約されていない方への対応
（申込用紙への記入→パソコンで入力）
- ・予約に関する質問への対応
- ・予約確定メールが無い方への対応
（予約を確認し、申込用紙に記入）
- ・遅刻者への対応（予約の時間変更、取り直しなど）



写真2 相談窓口の様子

＜2階受付＞

- ・予約時間、人数のチェック、同伴者名の変更の確認（スマホなどの画面または申込用紙による）
- ・申込用紙の回収（当日予約のみ）
- ・全員の健康状態と体温チェック
- ・入館料の徴収
- ・間隔を空けて入館、誘導路や間隔の目安の説明（入館場所に掲示）

それぞれの場所にトランシーバーを設置し、必要な情報を交換しながら運営にあたった。

4 オンライン予約の分析結果

オンライン予約の状況からわかったことを年度ごとにまとめる。なおデータは、契約したオンライン予約の運営会社から提供されたグラフデータと、入館時に手作業にて行った集計データをもとに掲載する。予約やキャンセルを行った方だけの情報で構成されており、予約なしで直接来館された方のデータは含まれていないため、実際の入館者数と食い違いがある。

	2020年度	2021年度																																
①開催した期間	8月7日(金)～9月22日(火)	8月6日(金)～8月25日(水) 8月26日～9月23日まで休館により閉展																																
②入館者総数	13,968人	2,309人（8月26日～休館）																																
③曜日別入館者数 ※予約分のみ、月・火曜日は休館（お盆のみ開館）	<table border="1"> <caption>2020年度 曜日別入館者数 (予約分のみ)</caption> <tr><th>曜日</th><th>予約数</th></tr> <tr><td>月曜</td><td>0</td></tr> <tr><td>火曜</td><td>0</td></tr> <tr><td>水曜</td><td>250</td></tr> <tr><td>木曜</td><td>250</td></tr> <tr><td>金曜</td><td>250</td></tr> <tr><td>土曜</td><td>850</td></tr> <tr><td>日曜</td><td>950</td></tr> </table>	曜日	予約数	月曜	0	火曜	0	水曜	250	木曜	250	金曜	250	土曜	850	日曜	950	<table border="1"> <caption>2021年度 曜日別入館者数 (予約分のみ)</caption> <tr><th>曜日</th><th>予約数</th></tr> <tr><td>月曜</td><td>120</td></tr> <tr><td>火曜</td><td>70</td></tr> <tr><td>水曜</td><td>220</td></tr> <tr><td>木曜</td><td>180</td></tr> <tr><td>金曜</td><td>260</td></tr> <tr><td>土曜</td><td>240</td></tr> <tr><td>日曜</td><td>310</td></tr> </table>	曜日	予約数	月曜	120	火曜	70	水曜	220	木曜	180	金曜	260	土曜	240	日曜	310
曜日	予約数																																	
月曜	0																																	
火曜	0																																	
水曜	250																																	
木曜	250																																	
金曜	250																																	
土曜	850																																	
日曜	950																																	
曜日	予約数																																	
月曜	120																																	
火曜	70																																	
水曜	220																																	
木曜	180																																	
金曜	260																																	
土曜	240																																	
日曜	310																																	

	2020年度	2021年度
④時間別入館者数 ※予約分のみ		
⑤予約状況の推移 ※2020年度は8月のみの集計結果		
⑥予約が何曜日に行われたか		
⑦何日前の予約か	平均5.5日前	平均1.6日前
⑧予約者の男女比		

	2020年度	2021年度
⑨県別予約者の割合	<p>2020年度</p> <p>神奈川県, 0.2% その他, 0.8%</p> <p>東京都, 0.2%</p> <p>島根県, 0.8%</p> <p>福岡県, 1.8%</p> <p>広島県, 1.9%</p> <p>山口県, 94.3%</p>	<p>2021年度</p> <p>東京都, 0.6% その他, 3.5%</p> <p>兵庫県, 0.7%</p> <p>福岡県, 1.5%</p> <p>広島県, 2.0%</p> <p>山口県, 91.7%</p>
⑩組の人数	<p>1組平均2.8人(5名以上は予約を分けている)</p> <p>1人 13%</p> <p>2人 21%</p> <p>3人 30%</p> <p>4人 36%</p>	<p>1組平均2.0人(6名以上は予約を分けている)</p> <p>1人 54%</p> <p>2人 25%</p> <p>3人 10%</p> <p>4人 7%</p> <p>5人 4%</p>
⑪予約者の年齢構成 ※オンライン予約をした方のみ	<p>集計なし</p>	<p>平均年齢49.8歳</p> <p>70歳以上, 8%</p> <p>60代, 16%</p> <p>50代, 24%</p> <p>40代, 33%</p> <p>30代, 14%</p> <p>20代, 4%</p> <p>10代, 1%</p>
⑫同伴者の年齢構成 ※オンライン予約をした方のみ	<p>集計なし</p>	<p>80歳以上, 1%</p> <p>70代, 7%</p> <p>60代, 7%</p> <p>50代, 7%</p> <p>40代, 13%</p> <p>30代, 10%</p> <p>20代, 4%</p> <p>10代, 17%</p> <p>10歳以下, 34%</p>

	2020年度	2021年度
⑬単位時間あたりのデータ	・20分単位 ・予約8組、予約なし2組の予約枠 ・無断キャンセルが各枠1組程度	・15分単位 ・予約5組、予約なし4組の予約枠 ・無断キャンセルは少ない
⑭予約を行った組の割合	・81.2% ※来館した組数に対して予約を行った組数の割合	・36.5% ※来館した組数に対して予約を行った組数の割合
⑮予約枠利用率	・67.6% ※開設した予約枠に対する予約利用率	・19.2% ※開設した予約枠に対する予約利用率
⑯滞在時間	・50分～90分（入館から退館まで） ※期間中のサンプル抽出結果	・40分～120分（入館から退館まで） ※期間中のサンプル抽出結果

結果をまとめる。()内の丸数字は表の項目に対応している。

- ・入館者数は、お盆や土日が多い(③、⑤)。
 - ・予約が行われるのは、週末にむかって増加傾向(⑥、⑦)。
 - ・コロナ禍では、9割以上が県内からの来館であった(⑨)。
 - ・予約された組の構成人数は、3-1)の想定される来館者像と一致した(⑩、⑪、⑫)。
 - ・予約を行った組の割合は想定に近い(⑭)が、期間全体での予約枠利用率は低かった⑮。会期中予約できる組数を柔軟に変更したが、平日の来館者数が少ないため、予約が埋まらなかったことが予約枠の利用率低下の原因と考えられる(③)。
- その他、グラフ化していないオンライン予約を実施した気づきや感想を記述する。
- ・土日、祝日、お盆の繁忙期は予約がしっかりと入るが、平日は予約なしに来館される方が多い。
 - ・キャンセルは、概ね受付時間の20～10分前頃行われることが多い。2020年度はキャンセルされてもすぐに予約が入る状況であり、常に予約情報をチェックされている方が多かった。直前にキャンセルされた空き時間については、予約時間前に来館されて待っている方の繰り上げや予約なしの来館者を割り当てた。
 - ・2020年度は、5名以上の入館（夫婦+子ども3名、子ども2名+夫婦+祖父母など）が多く、二つに分けて予約する必要があった。そのため2021年度は1予約5名までできるようにした。特別展の内容が家族向けの場合は、6名（子ども2人+夫婦+祖父母など）まで一回の手続で予約できるとよい。
 - ・乳幼児も1名として予約をお願いしていたが、予約されていないことがあった。対応として、氏名の追加や抱っこしている場合に限り親子を1名とみなした。
 - ・アンケートの結果、予約をすることで「確実に入館できることが安心」、「3密対策や手指消毒などコロナ対策がしっかりされていた」、「人数制限のおかげでゆっくり見られた」など、入館者数を制限したことで新型コロナウイルス対策への良い評価をいただいた。
 - ・電話による問合せは、「返信メールが来ない」（迷惑メールフィルタリングのため）、「電話で予約ができないのか」、「キャンセルについて」、「遅刻する」であった。。二重予約などの混乱を避けるために電話では予約を受け付けていなかったが、幸いなことに電話による予約の希望は数件にとどまり、その数件も当日または事前に来館しての予約ができることを説明すると納得された。

- ・2021年度の県外からの入館者の予約時間を見ると、1週間程度と1時間程度前に予約のピークがあった。早くに予約された方は熱心なファン、来館直前の予約は来県した観光客が市内や周辺の宿泊施設から見学先を捜して直前に予約したものと推測される。このことから宿泊施設へポスターなどを掲示することで、一定のPR効果があると思われる。
- ・緊急事態宣言の地域から来館される方もいた。館としては、緊急事態宣言や蔓延防止等重点措置の地域からの入館を自粛するよう呼び掛ける掲示して対応した。
- ・予約の枠が空いていれば、予約なしで来館された方を予約の枠に追加していくことで、入館者の待ち時間はほぼ無かった。待っていただいても次の予約時間の枠までであった。
- ・相談窓口の係員（当館の職員）が、予約の流れや操作を理解していれば、早く来館された方・遅刻者・館内の混雑状況から入館時間のやり繰りなどの対応が柔軟にできた。そのため、2年続けて同じ実施方法となるように配慮した。

4 最後に

これまで入館者に関するデータは、展示室内で記入する任意のアンケートのみであった。2020年度はアンケートを実施していないが、2021年度は実施しており、そのアンケート結果によると県内在住が95%、年齢層は小学生（18.4%）と40歳代以上（64%）が多く、住所や年齢構成は概ねオンライン予約の分析結果と同じであった。結果的にこれまで行ってきたアンケートの有用性が証明された。また、オンライン予約を導入することで、目的の暑い中での整理券の配布待ちや入館のための順番待ちも発生せず、大きなトラブルもなく会期を終えることができた。さらに入館時の新型コロナウイルス感染症に関する質問事項（健康チェック）や新型コロナ対策への同意を事前に得ることで、入館手続きの迅速化につながった。

現在のような新型コロナウイルス感染症対策を実施する場合、オンライン予約を繁忙期に活用することは入館者にとっては有意義であった。しかし、運用する側は、入口の相談窓口への人員配置、来館者の入館時間の管理、電話などによる予約困難者や時間変更・キャンセルへの対応など負担が大きく増えたのも事実である。

2回の特別展でオンライン予約を行うことで、ノウハウを蓄積することができた。ここに記録として残し、今後の運営に活用できればと願う。最後に、新型コロナウイルス感染症が終息して入館者数の制限などがなくなり、オンライン予約を利用しなくてもよい日が来ることを願いたい。

参考文献

- [1] 山口県立山口博物館.2021.新型コロナウイルス感染症の感染拡大による山口県立山口博物館の運営への影響と対応.山口県立山口博物館研究報告第47号.