

第5章 デザインディレクション及びコミュニケーションデザイン計画

(1) 「沖縄こどもの国」におけるデザインディレクション

1) デザインディレクション

①基本的な考え方

基本理念の実現のため、ハード、ソフトにおいて一つの世界観の構築を図る。

世界観とは、「ツナガリウム」という基本理念を表現するものである。魅力的な世界観に基づいた体験は、来園者の満足度につながり、「楽しかった記憶」や「良い印象」の蓄積は結果的に「沖縄こどもの国」という一つの「ブランドイメージ」につながっていく。

そのようなことから、「ツナガリウム」の表現において重要な要素を抽出し、統一された考え方のもとでデザインディレクションを行う。

「沖縄こどもの国」におけるデザインディレクションとは

「沖縄こどもの国」の世界観構築のために行う
デザインコンセプト立案とデザインルール構築、監修、管理

②デザインディレクションの内容

「沖縄こどもの国」におけるデザインディレクションとは、下記の要素で構成される。

●世界観を構築するデザインコンセプトづくり

- ・基本理念の実現に向け、「沖縄こどもの国」の世界観を構築するもののデザインのコンセプトを立案する。

●デザインコンセプトを反映させる要素の抽出

- ・世界観の構築において重要な役割を果たすと想定される要素を抽出する。対象領域としては基本的に来園者の目に触れるものであり、下記のもものが想定される。

- ・園内空間の演出
- ・展示演出
- ・サイン
- ・飲食・物販施設
- ・便益設備（トイレ、休憩施設等）
- ・スタッフのユニフォーム
- ・来園者対応（接遇等）
- ・飲食メニュー、商品
- ・普及活動プログラム（イベント、ショー等）
- ・ホームページ、発行物等の広報ツール
- ・プロモーション 等

●世界観を構築するデザインルールづくり

- ・デザインコンセプトをふまえ、基本デザインルールを作成する。
- ・反映させる要素は、ハード、ソフトに及び、内容は多岐にわたる。それぞれにおいて適したデザインが行われ、総体として一つの世界観を構築していくよう、デザインコンセプト、基本デザインルールをふまえ、各要素についてそれぞれに適したデザインルールを作成する。下記に例を示す。

[例]

デザインルールの種類	内容
ヴィジュアル・アイデンティティ計画（視覚的統一計画）	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマカラーや文字のフォント（形・種類）、シンボルマークの設定等。 ・利用に際しての展開例や禁止事項等のルール。
サイン計画	<ul style="list-style-type: none"> ・園内及び周辺における誘導、告知サイン（看板）の配置場所、各場所における適切なサインの形状、記載内容、記載方法等の設定等。 ・利用に際しての展開例や禁止事項等のルール。
展示演出計画	<ul style="list-style-type: none"> ・動物展示を補完する情報を効果的に伝える展示のストーリーや構成、手法の設定等。 ・園内の施設等における「沖縄こどもの国」の世界観を表現する演出の構成、手法の設定等。 ・利用に際しての展開例や禁止事項等のルール。
接遇基本マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフの来園者対応の基本的な心構えや具体的な振る舞い方等に関する設定等。 ・評価・改善のためのルール。

●デザインルール実施の監修と管理

- ・各要素におけるデザインにおいて、デザインコンセプトにデザインルールが遵守され、実現されているか監修を行う。適当でないと判断された場合は、改善に向けた指導を行う。
- ・デザインルールが適切に維持され、また必要に応じて見直しを図られるよう、持続的な管理を行う。
- ・デザインルールの監修と持続的な管理を行うための体制の構築を行う。

[例]

- ・監修及び持続的な管理のしくみづくり。
- ・実施状況の持続的・定期的な評価と改善。 等

③「沖縄こどもの国」におけるデザインディレクションの効果

●「沖縄こどもの国」の魅力を広く訴求する力となる

- ・世界観に基づく魅力の創出とその徹底した維持を図る。それにより一つの大きな存在感を創出し、来園者及び未・来園者に対する訴求力向上につなげる。

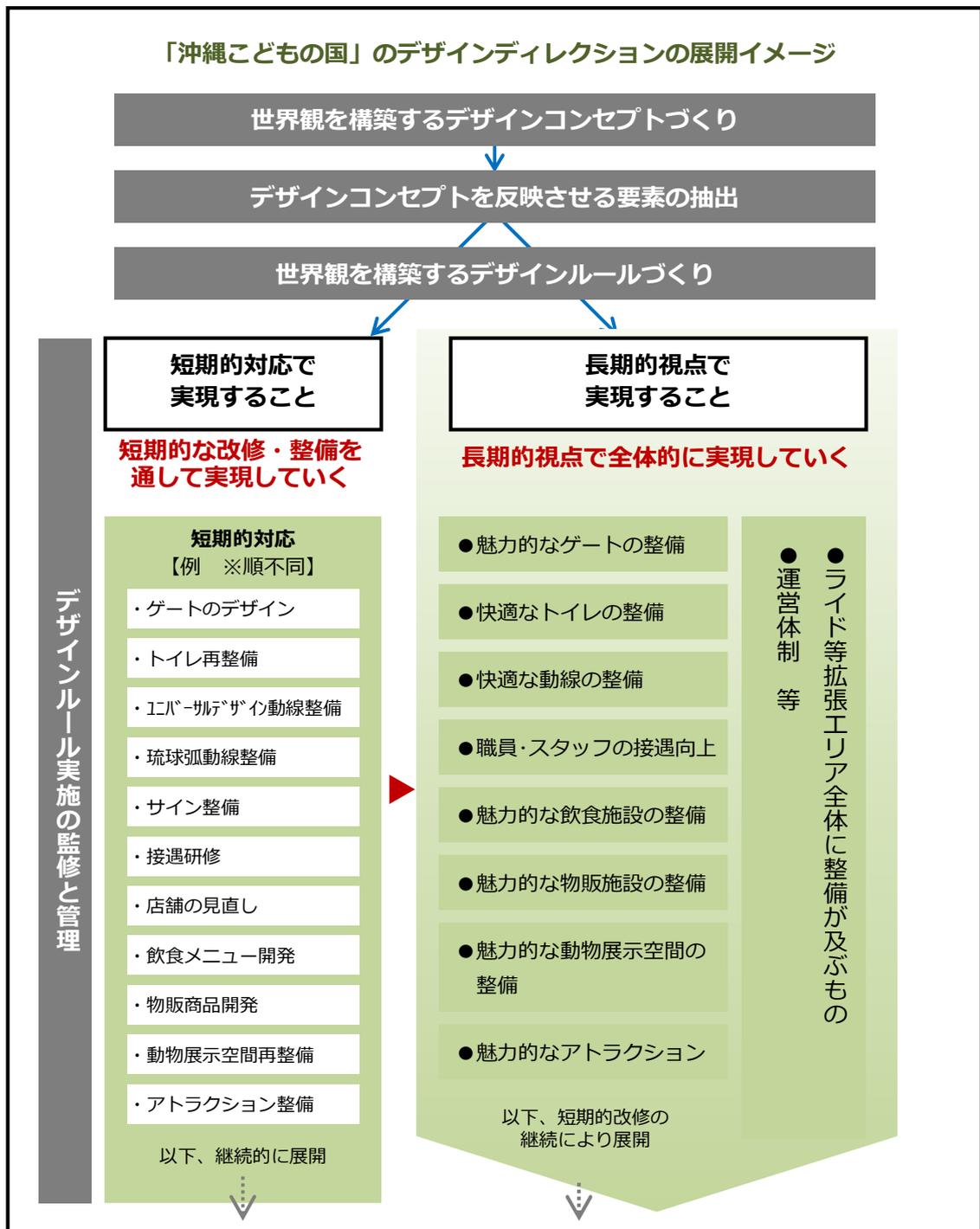
- ・来園者の満足感、再来園意欲、未・来園者の来園意欲、期待感を促す。

●「沖縄こどもの国」の機能を「魅力」に向上させる

- ・「沖縄こどもの国」において展開される展示、普及活動、飲食・物販や便益等のサービス機能を一つの世界観で統一することにより、個々の単純な機能の魅力を向上させる。

④デザインディレクションの展開

「沖縄こどもの国」は既存エリアと拡張エリアで構成されるため、デザインディレクションの実現にあたっては、その条件をふまえたスケジュールの想定と計画的な展開を図る。展開のイメージを以下に示す。

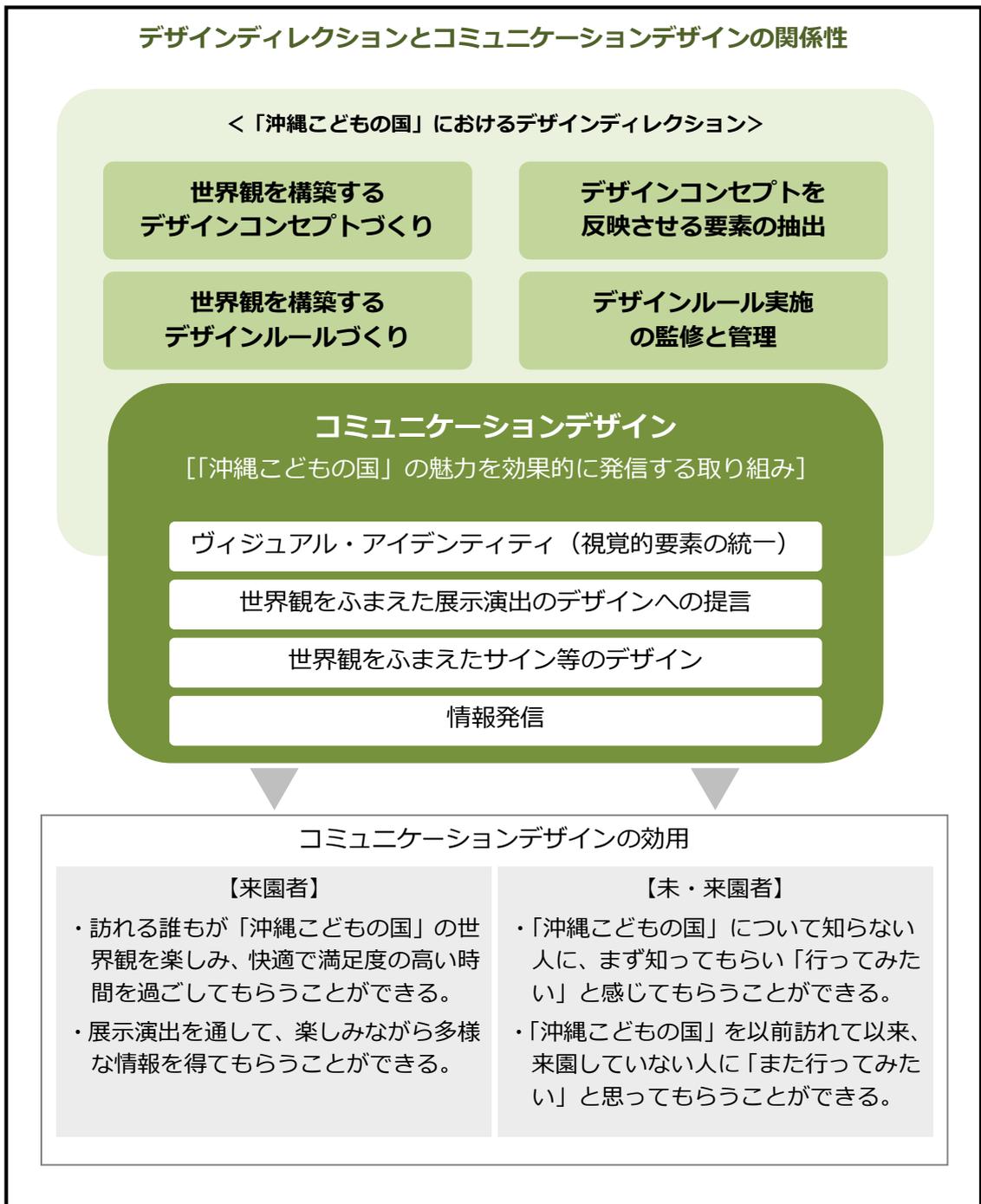


2) デザインディレクションとコミュニケーションデザイン

デザインディレクションは、来園者及び未・来園者が目にする、「沖縄こどもの国」の世界観を構築する視覚的要素の基本的なあり方を定め、維持するものである。

コミュニケーションデザインは、デザインディレクションの方針に基づき、「沖縄こどもの国」に関する多様な情報を来園者や未・来園者により効果的に伝えていくために行う取り組みである。具体的には、視覚的要素の統一、展示演出等で世界観を表現する際の望ましいあり方の具体的な提言、多様な情報発信の展開等である。

これらの展開により、日本一ユニークな施設である「沖縄こどもの国」の魅力を見えるものとし、効果的に発信していく。



3) 「沖縄こどもの国」におけるコミュニケーションデザイン

「沖縄こどもの国」における、コミュニケーションデザインの基本的な考え方を下記に示す。

「沖縄こどもの国」におけるコミュニケーションデザインとは

- 「沖縄こどもの国」を“知る機会を創出する” 取り組み
- 来園者、未・来園者の “興味・関心を喚起させる” 取り組み
- 「沖縄こどもの国」への来園等の “行動を誘引する” 取り組み

重視するポイント

「誰にでも」を重視する

多様かつ広範囲な対象を想定し、情報格差が生じないように展開する。

「安全に」を重視する

来園者、未・来園者の行動の誘引において、安全性の確保を前提として位置づけ、危険が生じることがないよう十分な検討を行い展開する。

「わかりやすさ、親しみやすさ」を重視する

わかりやすさ、親しみやすさを重視し、来園者、未・来園者の行動が快適に困難なく行われるよう展開する。

「ここだけの」を重視する

空間の特性をふまえ、演出の意図の最適な表現を明確にし、「沖縄こどもの国」ならではの魅力の創出につなげる。

「自然と」を重視する

来園者及び未・来園者が「自然とそうしたくなる」ように、適切なタイミング、手法等に基づき展開する。

4) コミュニケーションデザインの要素

「沖縄こどもの国」において実現すべきコミュニケーションデザインの要素として、下記のようなものが考えられる。

「沖縄こどもの国」におけるコミュニケーションデザインの要素

ヴィジュアル・アイデンティティ

- 「沖縄こどもの国」のシンボルマークやテーマカラー、文字のフォント等を定め、視覚的要素の統一を図る。
- 定められたデザインルールは、園内のサインやパンフレット、ホームページ等において用いられる。統一された世界観の構築と維持のため、「沖縄こどもの国」に関する諸デザインにおけるヴィジュアル・アイデンティティに関わる要素は、このデザインルールに準じるものとする。

展示演出、空間演出

- 来園の高揚感を高めるため、園内の自然環境やゾーンの空間特性、演出意図と連動した展示演出や空間演出、サインや便益施設等のデザインを行う。

情報発信

- 未・来園者と「沖縄こどもの国」の最初の関係づくりとして、知ってもらい、さらに来園を促進するため、多様な情報発信を行う。
- 基本構想における調査より、認知度向上に有効と判断されるホームページやマスコミを利用した情報発信のほか、ICT（情報通信技術）を活用した来園者及び未・来園者間の口コミの促進を図る。
- 園内において、当日のイベント案内や見どころ紹介等を効果的に展開するため、デジタルサイネージ（ネットワーク化された電子看板）等の情報媒体を検討する。
- 情報発信は、国内外の未・来園者及び来園者を対象とすることから、多言語対応を行う。

5) 展開のあり方と手法、課題

コミュニケーションデザインの展開のあり方、手法、課題を下記に示す。
具体的には、デザインディレクションの構築をふまえ、推進するものとする。

■コミュニケーションデザインの展開のあり方と手法、課題

【展開のあり方と手法】

●「沖縄こどもの国」のブランドイメージの明確化、及びそれを強化するコミュニケーションのあり方の明確化

- ①来園者アンケート等による「沖縄こどもの国」への満足度調査、及び意見収集等による、新しいブランドイメージの強化の方向性の検討。
- ②デザインディレクションの検討における、世界観、ブランドイメージの明確化。
- ③「沖縄こどもの国」から発信する情報（園が伝えるメッセージ、園内で表現すること、来園を促す情報、園内の滞在を支援する情報等、あらゆる情報を含む）の内容の明確化。
- ④「沖縄こどもの国」におけるコミュニケーションのあり方の明確化。 等

●「沖縄こどもの国」と来園者、未・来園者との相互コミュニケーション（接する多数のポイント）の具体的な想定とその「場面」と「物語」の想定

- ①来園者アンケート等による、「沖縄こどもの国」の情報発信とコミュニケーションの現状の把握と運営者の意見交換等による課題の明確化。
- ②「沖縄こどもの国」におけるコミュニケーションのあり方をふまえ、園から発信する情報と利用者（来園者、未・来園者）が出会う場面を利用者の目線でいくつか想定し、問題点を抽出。
- ③上記②の問題を解決するために求められる要素（ハード、ソフト）を明確にし、ハードに関しては諸施設・設備等の与件として整理。ソフトに関しては、運営における企画、活動実施の体制、人員配置等の与件として整理、共有化。 等

●守るべきものと変化するべきものの考え方と実施体制の明確化

- ①時代を経ても維持しなければならないデザインの精神と時代性に即して進化していくことに対する考え方の明確化。
- ②デザインディレクションにおけるコミュニケーションデザインの管理体制・方針の明確化。
- ③利用者の目線、ニーズの的確な把握と、デザインディレクションをふまえた具体的なアクションを持続的・発展的に推進する運営体制の構築。 等

【課題】

- ①デザインディレクションをふまえた総合的な検討の推進。
- ②ハード、ソフト全体における総合的な検討の推進。 等

■ 視覚的統一(ヴィジュアル・アイデンティティ)及びサイン整備の展開のあり方と手法、課題

【展開のあり方と手法】

- 「沖縄こどもの国」のテーマ性を表現する印象的なカラールール、シンボルマーク、フォント、ネーミング等の適正化
 - ① 「沖縄こどもの国」のヴィジュアル・アイデンティティ（VI）の現状の把握と評価による良い点、要改善点の明確化。
 - ② 類似事例のヴィジュアル・アイデンティティの展開を比較しながら、傾向を分析する比較表等を作成し、類似すると思われる施設群における「沖縄こどもの国」の位置づけ（ポジショニング）を明確化。
 - ③ ヴィジュアル・アイデンティティのイメージの設定、強化方法の検討。
 - ④ ターゲット設定、明確化による戦略設定への反映。
 - ⑤ ヴィジュアル・アイデンティティの設計、デザイン、制作。 等

- 図版やピクトグラム（絵文字）等を活用した情報発信システムの構築
 - ① デザインディレクションをふまえたコミュニケーションデザインのあり方に基づく、最適な情報発信の手法（サイン、情報端末、移動等を支援する展示演出等）の明確化と全体で情報網が構築されるシステムの構想作成。
 - ② 実際の園内における園路や諸施設の配置、来園者の移動動線、心理動線をふまえた情報発信媒体配置計画の明確化。
 - ③ 上記①、②をふまえた設計与件の明確化。
 - ④ 諸情報発信媒体の設計、デザイン、制作。 等

【課題】

- ① デザインディレクションをふまえた総合的な検討の推進。
- ② 短期的改修整備の推進状況との整合性の明確化。
- ③ 明確なルール化と諸設計担当等が利用しやすいツールとしての整備（VI デザインルールブック等）。 等

■ 展示演出等におけるコミュニケーションデザインの展開のあり方と手法、課題

【展開のあり方と手法】

● 空間特性、演出意図と連動したサインのデザイン

- ① 施設ゾーニング計画、動線計画等をふまえた、来園者の安全、快適性を支援するサインの配置箇所と検証。
- ② ヴィジュアル・アイデンティティ計画で設定したカラーやフォント、シンボルマーク等を用いた基本的なサインの検討。
- ③ 展示演出と融合させた、よりエンターテインメント性の高い表現や、園内の自然環境や動物たちの魅力をいかした表現等の検討。
- ④ ユニバーサルデザイン・多言語対応の情報発信システムとの整合性の確認。
- ⑤ 全体サイン計画の検討、計画、設計。
- ⑥ 整備スケジュールにおける拡張段階をふまえた制作・設置。 等

● 空間特性、演出意図と連動した展示演出等のデザイン

- ① デザインディレクションにおける世界観、デザインルールをふまえ、「沖縄こどもの国」の魅力を最大化する、エンターテインメント性に富んだ展示演出のあり方の明確化。
- ② 上記①の基本方針、施設ゾーニング計画における園の空間特性、各ゾーンのテーマと連動した展示演出のあり方の明確化。既存エリアにおいては、除却できない既存施設の存在を前提とする。
- ③ 展示演出のあり方をふまえた、各ゾーンの整備と連動させた展示の構想・計画・設計。
- ④ 整備スケジュールにおける拡張段階をふまえた制作・設置。 等

● 空間特性、演出意図と連動した便益施設のデザイン

- ① 既存施設・エリアにおける便益施設の課題の把握。
- ② 施設ゾーニング計画、動線計画、ターゲット等をふまえた、来園者の安全、快適性を支援する便益施設の配置箇所と機能、収容力等の検証。
- ③ 施設ゾーニング計画における園の空間特性、各ゾーンのテーマと連動した便益施設のデザインの検討。
- ④ 諸施設・設備の設計への与件としての整理、共有化。 等

【課題】

- ① デザインディレクションをふまえた総合的な検討の推進。
- ② ハード、ソフト全体における総合的な検討の推進。 等

(2) 情報発信基本計画

1) 基本的な考え方

コミュニケーションデザインは、「沖縄こどもの国」が発信するあらゆる情報に「どのように接し、どのように感じてもらい、どのように動いてもらうか」という視点で構築していくことが求められる。したがって、対象に適した手法を用いて、効果的な推進を図る。

2) 対象と手法

より効果的な相互コミュニケーションの実現のためには、伝える情報の受取手、すなわち利用者を明確に想定することが求められる。「沖縄こどもの国」のコミュニケーションデザインは、園を訪れる前から来園、来園後までを含んで構築されるものであるため、利用者は来園者と未・来園者となる。

「沖縄こどもの国」の設立の趣旨、また沖縄県唯一の本格的な動物園であるという位置づけ、本市、沖縄県における大きな観光拠点であるという位置づけ等、「沖縄こどもの国」を囲む多くの条件をふまえ、基本的な対象として下記を整理し、効果的であると思われる手法を示す。なお、必要に応じて戦略的対象を設けて、適切な手法を用いることとする。

ターゲット		効果	効果的な情報発信の手法	
未・来園者	こども（県内）	認知度向上、 来園促進	学校団体への広報、企画提案、相談対応。等	
	こども（県外）		教育旅行専門の旅行代理店への広報、企画提案。等	
	沖縄市民		ホームページ、マスコミの利用（テレビ、新聞、ラジオ、雑誌等）、クチコミへの対応（SNS、ブログ等インターネットによるものを含む）、誘客促進イベント。等	
	沖縄県民			
	県外観光客			ホームページ、マスコミの利用（テレビ、新聞、ラジオ、雑誌等）、旅行サイト・旅行雑誌への記事掲載、旅行代理店への広報・旅行企画、広報担当を対象とするガイドツアー、クチコミへの対応（SNS、ブログ等インターネットによるものを含む）、誘客促進イベント。等
	海外からの観光客			多言語対応によるホームページ整備、在外旅行代理店への広報、広報担当を対象とするガイドツアーの実施。等
来園者	こども	感動 満足度向上	「あそび」を通じた情報の発信。 絵文字やひらがな、文字を使わない情報の発信。等	
	沖縄市民		何度訪れても発見があり、気づきの機会がある体験、展示。大人も楽しめる「あそび」を通じた情報の発信。等	
	沖縄県民			
	県外からの来園者		沖縄らしさ、沖縄を体感できる施設づくり（景観、展示演出、体験、もてなし、飲食・物販機能等）。 大人も楽しめる「あそび」を通じた情報の発信。 旅行形態を想定した短時間の滞在プランの実現。等	
	海外からの来園者		多言語対応によるサインや園内マップの整備、園内放送、ガイド配置。等	
	全体		ICT（情報通信技術）を活用した個人による情報発信を促進する、インターネット環境の整備。等	

3) 展開のあり方と手法、課題

より効果的な情報の発信に向けた展開のあり方と手法、課題を下記に示す。
具体的には、デザインディレクションの構築をふまえ、推進するものとする。

① ICT（情報通信技術）を活用した情報発信の検討

■ ICT（情報通信技術）を活用した情報発信の展開

【基本的な考え方】

○未・来園者及び来園者に効果的に情報を発信することができる極めて重要なものである。基本構想における調査において来園の動機創出としての効果の高さが確認されていることから、システム構築及び活用を積極的に推進する。

【展開のあり方と手法（案）】

●現状のシステムの再構築の検討と、ICT（情報通信技術）を活用した情報発信による、来園者とのコミュニケーションの充実

- ①来園者アンケート等により、現状のホームページ、アプリ等のICTを活用した情報発信、また広報のあり方についての効果、課題等を把握。
- ②現状のホームページ、アプリ等のICTを活用した情報発信、また広報のあり方について、全容とそれぞれの内容を把握。
- ③上記①の調査結果及びユーザーの利用度（ページ閲覧数等）をふまえ、有効性について検証、協議。
- ④コミュニケーションデザインの考え方に基づく、利用者（来園者、未・来園者）と情報の接点における『場面』と『物語』のあり方について想定。
- ⑤有効性検証から導き出される課題とその解決策を検討し、上記④の方針をふまえ、効果的かつ適正化したネットワークシステムの再構築を検討。
- ⑥最適なICTの手法、媒体の選択と、発信する情報のコンテンツづくり（企画、原稿作成、デザイン、制作等）。 等

●「沖縄こどもの国」の発展や来園者、未・来園者のニーズの多様化に合わせた、柔軟な情報発信のあり方の最適化

- ①ICTを活用した情報発信を維持するための運営体制の検討と構築。
- ②継続的な来園者、未・来園者アンケート調査等によるニーズの把握と柔軟な発想、企画による情報発信。 等

【課題】

- 広報の具体的な展開をふまえた適切な情報の整理と手法の検討。
- 既存ホームページの利用者の利用度の傾向をふまえた情報の整理と手法の検討。
- 持続的・発展的な情報システムの維持の体制構築。 等

②多言語対応推進の検討

■多言語対応の展開のあり方と手法、課題

【基本的な考え方】

- 多言語対応の充実が海外からの誘客の大きな要因となることもあり、海外からの来園者へのユニバーサル対応としてのみならず、海外からの来園促進としても重要なものである。適切な範囲及び手法を明確にし、積極的に推進する。

【展開のあり方と手法（案）】

●老若男女、海外からの来園者等、多くの利用者に優しい対応

- ①対象の設定、明確化。
- ②ユニバーサルデザイン・多言語対応に関する運営体制からの与件の明確化（人員体制、人数、人材のスキル、人材育成の体制等）
- ③デザインディレクションにおける、ユニバーサルデザイン・多言語対応に関する基本方針の明確化。
- ④諸施設・設備等の設計に対する与件としての情報の明確化と共有。 等

●視覚だけに頼らない、音や触感等を利用した情報発信システムの構築

- ①デザインディレクションをふまえたコミュニケーションデザインのあり方に基づく、最適な情報発信の手法の明確化と全体で情報網が構築されるシステム化の構想作成。
- ②実際の園内における園路や諸施設の配置、来園者の移動動線、心理動線をふまえた配置計画の明確化。
- ③上記①、②をふまえた設計与件の明確化。
- ④情報発信システムの設計、デザイン、制作。 等

●対応する言語

- ・沖縄県の海外からの入域観光客の傾向をふまえ、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語を基本とする。

【課題】

- ①多言語対応を行う範囲の明確化。
- ②園内整備及び展示演出と連携した検討の推進。
- ③設計の与件となる情報の抽出と諸設計に対する適切な与件提示。 等

③広報基本計画

■来園促進活動（来園者、及び未・来園者とのコミュニケーション）

【基本的な考え方】

- 「沖縄こどもの国」の活動や魅力を伝えるための基本的な情報発信のほか、来園促進を目的とする活動を展開する。対象に応じて適切な手法、媒体が想定されることから、対象と目的を絞った効果的な情報発信を行うとともに、専門機関・組織等との連携により、効果的な来園促進を行う。

【展開のあり方と手法】

- 「沖縄こどもの国」を知らない人々にその存在と魅力を伝え、また知っている人々に対して「行ってみたい」と思わせる、対象と目的を絞った効果的な情報発信の実施

- ①媒体と手法の選択。来園促進活動そのものを目的とする企画の立案。
- ②より効果的な企画実施、情報発信のためのルートの開発と、その維持のための運営体制の構築（専門部署の設置等）。
- ③媒体の情報掲載スケジュールをふまえた適切な情報の提供・発信とその実現を想定した的確な事業・運営スケジュールの構築。

- 効果的に来園を促進するための広報・営業活動の推進

- ①海外からの来園促進に関して、中長期的な視点に立った対象の想定と、海外から日本への来訪促進に実績のある専門機関・組織等との連携促進による、効果的な広報・営業活動のあり方の検討。
→【連携対象】基本構想における調査結果より、沖縄県入域観光客において多数を占める中国、台湾、韓国等を対象として想定、大手旅行代理店等の在外支店等に対する情報収集、連携のあり方に関する調査・協議等を推進。
- ②県外からの来園促進に関して、中長期的な視点に立った対象の想定と、広報や旅行企画等にも実績のある専門機関・組織等との連携による、効果的な広報・営業活動のあり方の検討。
→【連携対象】九州及び首都圏、関西・中部の大都市圏等を対象として想定、大手旅行代理店等に対する情報収集、連携のあり方に関する調査・協議等を推進。
- ③広報・営業活動を持続的に推進する運営体制の構築（専門部署の設置等）。

【課題】

- ①連携対象として想定される民間事業者との持続的な連携体制に向けた前提の確認。
- ②持続的・発展的な連携維持の体制構築。 等

(3) コミュニケーションデザインの今後の進め方

コミュニケーションデザインは、デザインディレクションを構成する一部として、検討、構築を図る。

デザインディレクションにおいては、前述の通り、全体の基本方針を明確にした後、既存エリアのリニューアルを通して段階的に具現化していくこととなる。コミュニケーションデザインについては、基本方針をふまえ、次のような展開を図る。

実施内容	考え方
基本方針	デザインディレクションの検討とあわせ、早急に具体化を推進。
ビジュアル・アイデンティティ	基本方針をふまえ、早急に具体化を推進。
展示演出・サイン・便益施設	整備エリアに伴い、段階的に具体化を推進。
ICTによる情報発信	基本方針をふまえ、着手可能なところから早急に具体化を推進。
多言語対応・ユニバーサルデザイン	基本方針をふまえ、着手可能なところから早急に具体化を推進。
来園促進活動	基本方針をふまえ、着手可能なところから早急に具体化を推進。