

## 観光案内のDX化に向け、静岡県内3都市で10月より実証実験を実施 ～東伊豆・中伊豆地域公共交通・観光情報の提供における実証事業受託者に決定～

東急株式会社

当社は、静岡県が実施する東伊豆・中伊豆地域公共交通・観光情報の提供における実証事業(以下、本事業)の2021年度事業受託者に決定しました。実施期間は2021年10月7日から2022年2月28日です。

本事業は、「新しい生活様式」下における交通・観光情報の提供のあり方を検証・共有するため、DXに資する新たな技術の導入により、伊豆地域を訪れる観光客のニーズに適合した情報提供を行うことで利用者の利便性を高めるとともに、利用者の行動傾向データを収集し、利用者ニーズや行動の傾向などの分析を行うものです。

今般、静岡県が、当社の提供するリモートコンシェルジュサービス(以下、本サービス)を用いて、伊豆地域(熱海、三島、伊豆高原)を訪れる観光客への情報提供を遠隔接客とAIチャットボットを組み合わせることで、最適な観光案内の実現を目指します。

本サービスは、当社と株式会社 Huber.(以下、Huber)、株式会社 Nextremer(以下、Nextremer)の3社で開発したもので Huber が提供する、観光客の潜在的な旅行ニーズを端末上でヒアリングし、回答結果をもとに観光客のニーズに合わせたプラン提案をする「たび診断」と、Nextremer の提供する、「AI案内サイネージ」を組み合わせたサービスです。よくある質問をAIチャットボットにて回答し、お客さまのニーズや嗜好性に合わせた相談、観光提案は観光案内所のスタッフが「たび診断」の結果をもとに遠隔接客を行うことで効率的に案内することができます。

また、観光案内所の営業時間外や実際に観光案内所を訪れなくても道案内や観光案内など来訪者のお困りごとを非接触、非対面で解決することでコロナ禍においても、安全・安心な新たな観光案内を実現するものです。

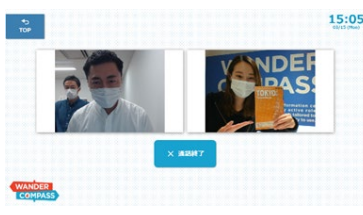
本サービスは、2021年3月25日より東横線・田園都市線渋谷駅および渋谷駅観光案内所「WANDER COMPASS SHIBUYA」にて導入し、月間利用者数が1,000名を超えるなど多くのお客さまに利用されるとともに案内業務の拡充と効率化にも寄与しています。今般、この取り組み内容が、静岡県における交通・観光情報の提供におけるDX推進に向けて評価され、今回の受託にいたしました。

本事業では、熱海、三島、伊豆高原の駅構内または駅周辺施設に本サービスを導入したサイネージ端末を設置します。交通拠点である駅を利用する観光客に対し最適な交通情報、観光情報案内を提供することで、公共交通の利便性向上と東伊豆、中伊豆地域への回遊促進を目指します。また、問合せ業務の効率化や伊豆地域への来訪客の嗜好性やニーズ、行動の傾向などのデータ分析をすることで、今後の静岡県の公共交通活性化や観光施策に生かします。

詳細は別紙の通りです。



▲イメージ写真①(端末)  
※左:自立型 右:卓上型



▲イメージ写真②(遠隔接客)



▲イメージ写真③(たび診断)

## 【別紙】

### ■本事業について

#### 1. 実証実験の期間

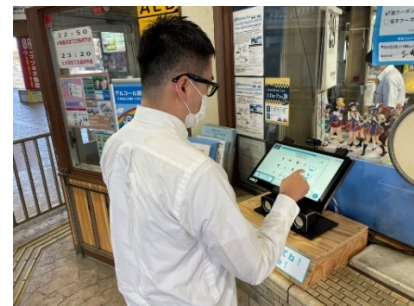
2021年10月7日～2022年2月28日

#### 2. サイネージ端末設置場所

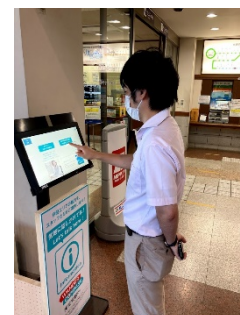
##### ①熱海: 熱海観光案内所(ラスカ熱海内)



##### ②三島: 伊豆箱根鉄道 三島駅 駅窓口



##### ③伊豆高原: 伊豆高原駅 券売入口



#### 3. 本サービスの提供機能

##### ①「遠隔接客」

リモートコンシェルジュ端末と観光案内所を繋ぎ、テレビ電話にてスタッフが利用者の質問、お困りごとに回答します。

##### ②「AI案内サイネージ」

観光案内および施設案内業務に最適化された音声対話型AIチャットボットにより視覚的に案内します。駅構内においては乗換案内や駅周辺案内、飲食店店舗検索も可能です。

##### ③「たび診断」

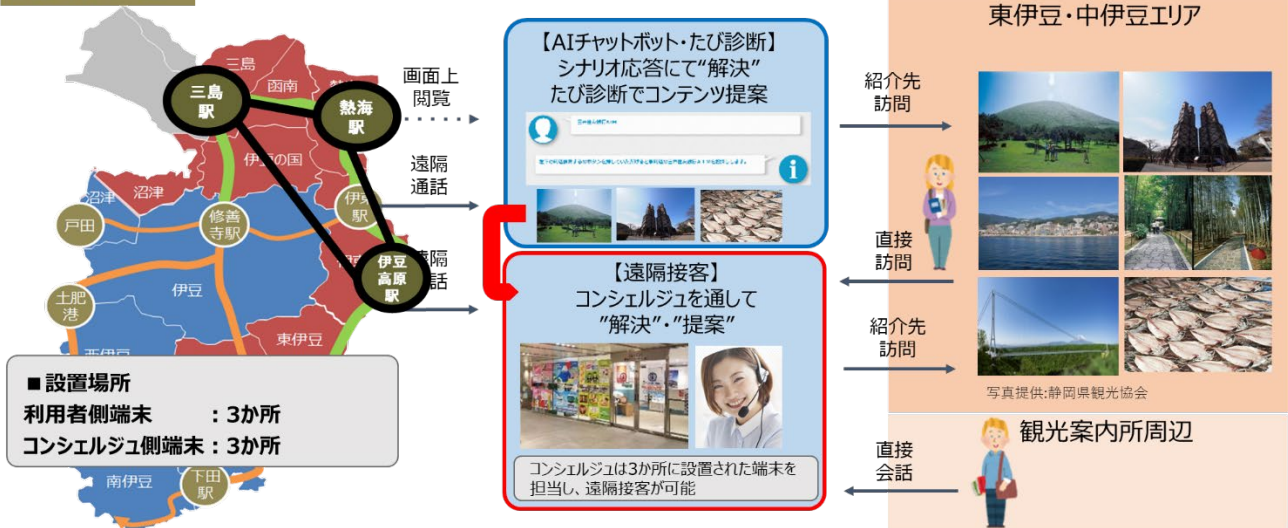
旅や嗜好性に関する複数の質問に回答することで、利用者の潜在的なニーズや特性を把握できるだけでなく、「たび診断」の回答結果を元におすすめの観光プランを提案します。

※たび診断は株式会社 Huber.が特許を有する仕組みです。

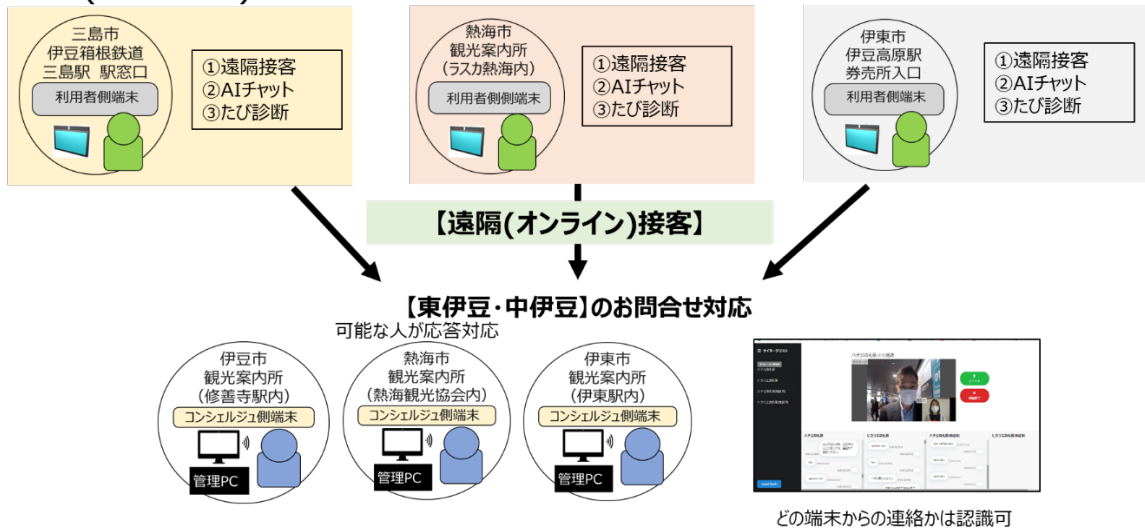
#### 4. 本サービス利用イメージ

利用者側端末設置(3箇所)により東伊豆・中伊豆エリアの観光情報案内のDX化を実現

伊豆のネットワーク図



操作端末(利用者側)へは、複数箇所コンシェルジュが管理画面から応答可能



#### 5. 対応言語

日本語・英語

#### 6. サイネージディスプレイについて

沖電気工業株式会社(社長:鎌上信也、本社:東京都港区)の提供によるサイネージディスプレイ(タッチパネル)を設置、雑音除去マイクと指向性スピーカーにより駅構内でもストレスなく対話が可能です。

## ■ サービス利用イメージ例

### ① 乗り換え案内

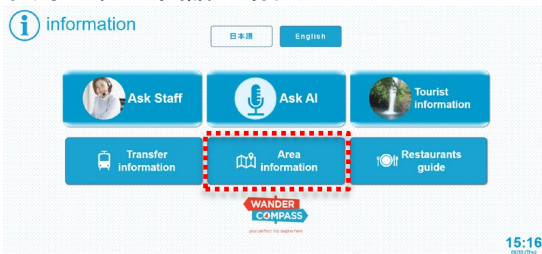


「トップ画面(日本語)」で「乗り換え案内」を選択

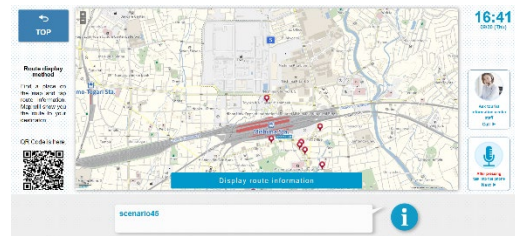


AIチャット画面(行先案内)

### ② 駅周辺案内(英語の場合)



「トップ画面(英語)」で「Area information」を選択



AIチャット画面(駅周辺案内)

### ③ 遠隔接客



「トップ画面(日本語)」で「スタッフに気軽にきいてみる」を選択



遠隔接客画面

### ④ たび診断プラン



「トップ画面(日本語)」で「観光案内」で「たび診断」を選択



たび診断プラン提案画面

【参考】

■株式会社Huber.について

1. 本社所在地:神奈川県鎌倉市大町1-1-14 HATSU鎌倉
2. 会社設立 :2015年4月27日
3. 代表取締役 CEO:紀陸 武史
4. 事業内容:訪日外国人向け観光案内所、訪日外国人向けガイド、訪日外国人向け地域PRコンサルティングなど
5. URL:<https://huber.co.jp/>
6. 東急アクセラレートプログラム2016東急賞受賞、2018年より東急と資本業務提携

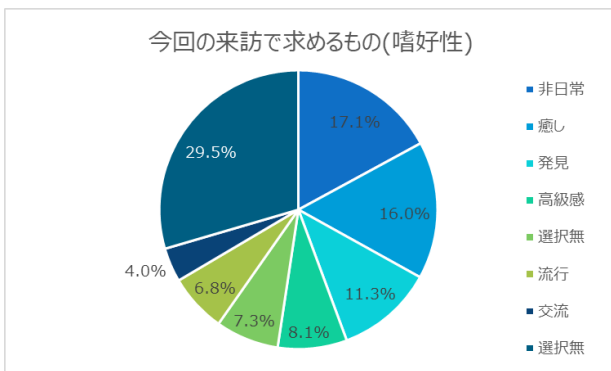
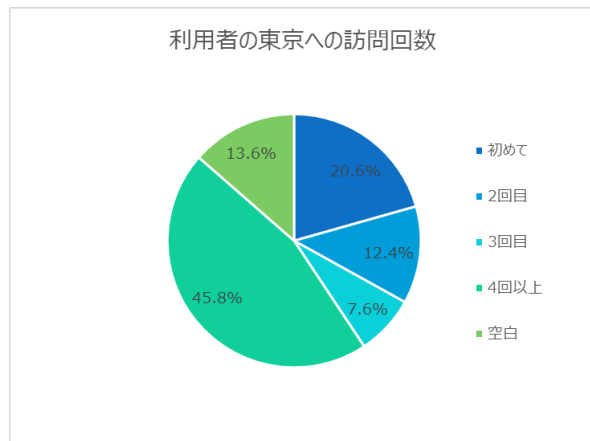
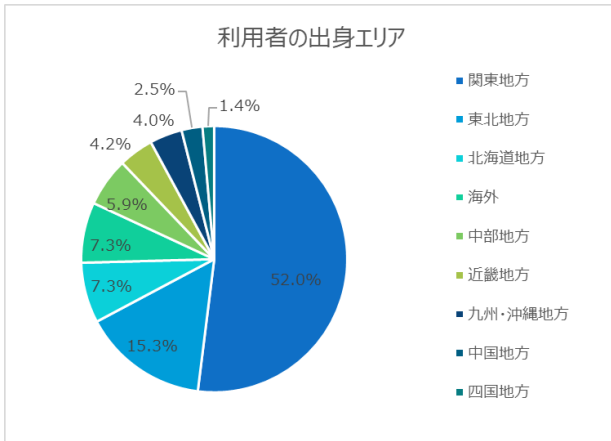
■株式会社 Nextremer について

1. 本社所在地:高知本社 高知県南国市蛸が丘1-1-2 南国オフィスパークセンター別棟3 東京本社 東京都板橋区成増1-30-13 成増トーセイビル10F
2. 会社設立 :2012年10月
3. 代表取締役:向井 永浩
4. 事業内容:・Remosis事業・AIモデリング / データラベリング事業
5. URL:<https://www.nextremer.com/>
6. 東急アクセラレートプログラム2016二子玉川賞受賞

■リモートコンシェルジュ 渋谷駅の利用実績

1. 設置場所:渋谷駅構内2か所(ヒカリエ改札前、ハチ公改札前)
2. 設置期間:2021年3月末~9月末
3. 利用実績(集計期間2021年3月末~9月末)

- ①利用人数 :1,000人以上/月
- ②たび診断利用者データ(一部抜粋 集計期間2021年3月末~9月末)



以上