

観光案内DXツールのリモート&AIコンシェルジュが
 観光庁の「DXを活用した外国人観光案内所機能強化実証事業」に採択されました
 ～渋谷・函館と新千歳空港外国人観光案内所連携による、インバウンド向けの観光DXを推進します～

東急株式会社

当社が提供する観光案内DXツールのリモート&AIコンシェルジュサービス(以下、本サービス)を活用した「ターミナル拠点観光案内所連携による機能強化事業(以下、本事業)」が、観光庁の「DXを活用した外国人観光案内所機能強化実証事業(以下、応募事業)」に採択されました。観光庁の応募事業は、昨今急速に発展するDXの技術も活用し、既存の観光案内所の課題を解決しつつ、機能強化につなげる取り組みを実施することで今後の観光案内所の強化方策を明らかにするべく行うものです。

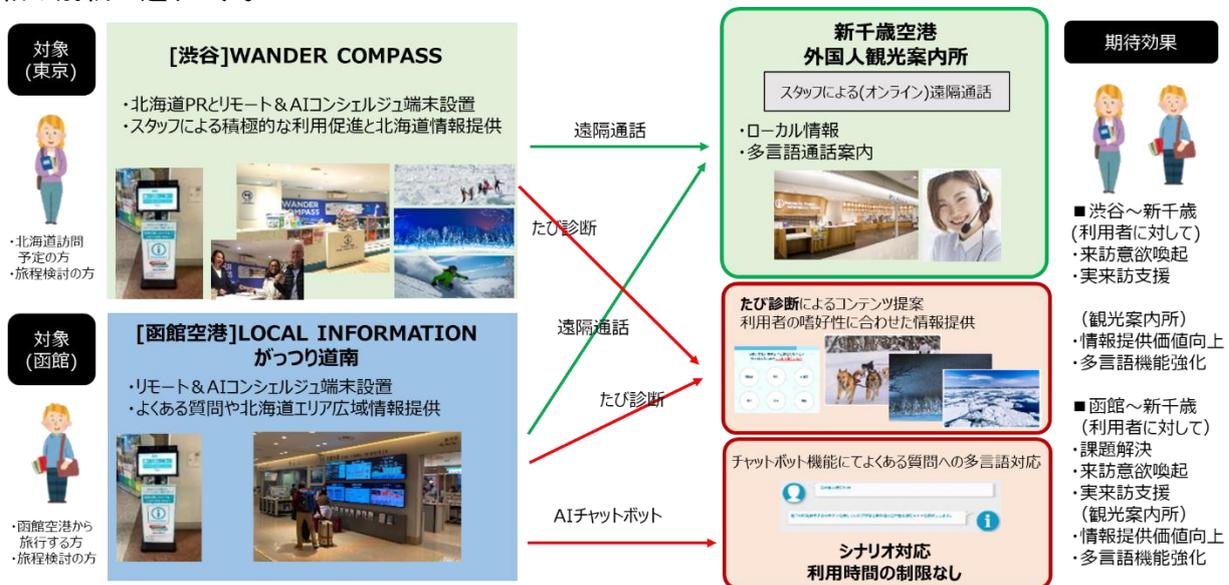
本事業は、訪日外国人が多く訪れる渋谷駅の観光案内所「WANDER COMPASS SHIBUYA」と北海道エアポート株式会社が運営する函館空港の2か所に本サービスを導入したサイネージ端末を設置・活用し、訪日外国人をターゲットに、新千歳空港外国人観光案内所と連携させることで、冬の人気観光地である北海道の情報提供や観光案内を実施します。

「WANDER COMPASS SHIBUYA」では本サービスの「たび診断」機能により、潜在的な顧客ニーズを把握しつつ、詳細な情報は新千歳空港外国人観光案内所のスタッフがリモートで接客をすることで、ローカルな生きた情報やニーズにあわせた観光提案を実施します。旅行者がこれから訪れる先の案内所スタッフと交流することにより、訪日外国人の満足度向上や行動変容を促せるかどうかの検証を行います。

また、函館空港では新千歳空港外国人観光案内所と本サービスで連携することにより、地方空港を利用する訪日外国人に向けた多言語案内の充実を図ります。新千歳空港外国人観光案内所をハブとすることで地方空港での安定的な観光案内所運営を実現するとともに、お客さまと観光案内所スタッフの接客のやり取りを自動でテキスト化することでマーケティングデータを蓄積し、観光案内所業務の効率化と平準化を目指します。

本事業は、将来的に全国の主要観光地の観光案内所と本サービスを連携、ネットワーク化させ、観光案内所に来所した訪日外国人に対し、ニーズに沿った全国各地のローカルな情報提供や交流により旅行者の満足度向上を図ります。また、多言語対応などが充実している観光案内所と多言語対応などに課題を持つ観光案内所をつなぐことで、効率的な運営体制と受入環境の整備および、各地域での広域周遊の実現を目指します。

詳細は別紙の通りです。



【別紙】

■本サービスの概要

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。

■本事業について

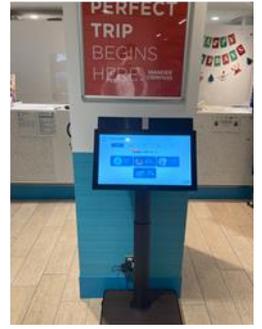
1. 実証事業の期間

2022年12月20日～2023年2月15日

※函館空港は2023年1月11日から開始予定

2. サイネージ端末設置場所

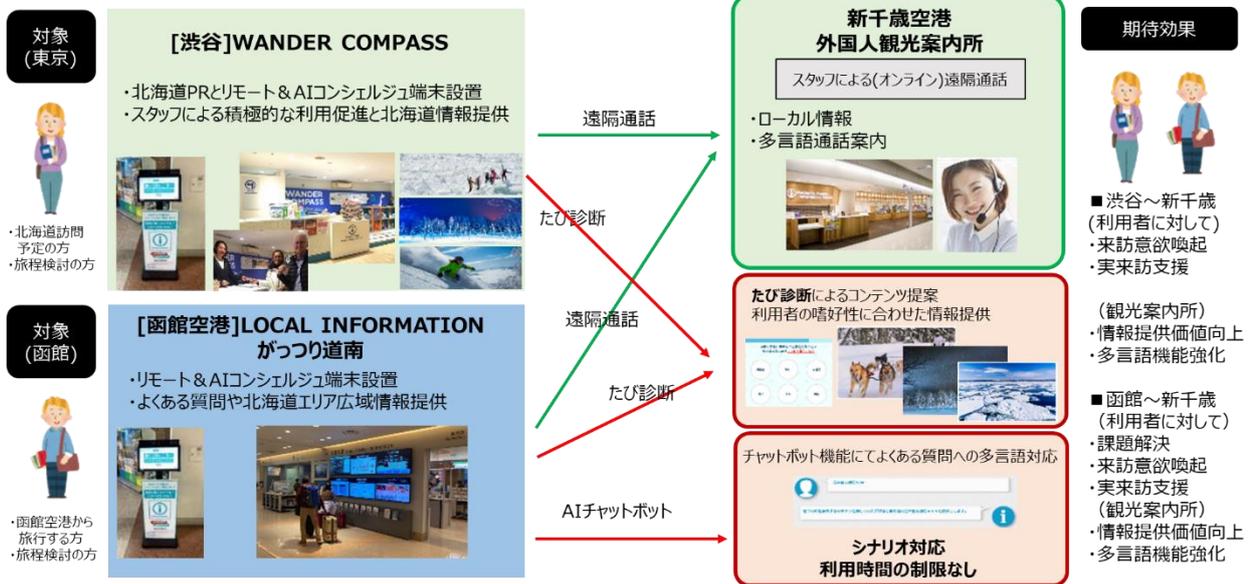
① 渋谷ちかみち総合インフォメーション「WANDER COMPASS SHIBUYA」



② 函館空港 LOCAL INFORMATION がっつり道南



3. 本事業イメージ



4. 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チャットボット」

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。

5. 対応言語

日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語

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:森 孝廣、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空港内などでもストレスなく対話が可能です。

■ サービス画面例 ※函館に設置する端末でのサービス画面です

①TOP ページ



【日本語】



【英語】



中国語(簡体字)

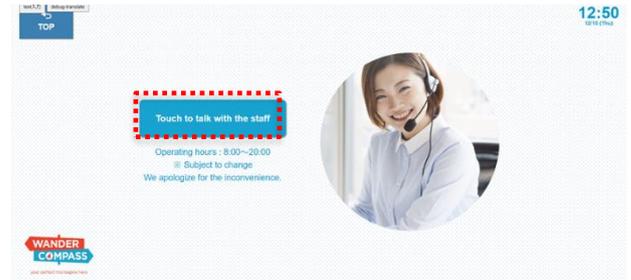


中国語(繁体字)



韓国語

②遠隔接客画面



遠隔接客画面(お客さま側)

遠隔接客画面(オペレーター側)

③たび診断(おすすめプラン)画面



診断画面1(イメージ)

診断画面2(イメージ)



提案プラン(イメージ)

【参考】

■株式会社Huber.について

1. 本社所在地:神奈川県鎌倉市由比ガ浜2-3-4 3階
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

■北海道エアポート株式会社について

1. 本社所在地:北海道千歳市美々987番地22 ターミナルアネックスビル 5F
2. 会社設立 :2019年8月23日
3. 代表取締役社長:蒲生 猛
4. 事業内容:新千歳空港、稚内空港、釧路空港、函館空港、旭川空港、帯広空港、女満別空港の運営など
5. URL:<https://www.hokkaido-airports.co.jp/>

■リモート&AI コンシェルジュ 導入実績

2021年度

- ・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業務
- ・横浜美術館における文化観光拠点事業 リモートコンシェルジュ業務
- ・上田市日本遺産関連事業 多言語案内システム構築業務

2022年度

- ・上田市日本遺産関連事業 多言語案内システム運用業務
- ・伊豆地域公共交通・観光情報の提供における実証事業業務

以 上