

2016年5月9日

## 日本ユニシス、板前寿司 訪日外国人観光客向け接客ナビゲーションシステム「WaviSaviNavi™」を実証実験 — 来店する外国人に、日本食通のバイリンガルが隣にいるような体験を提供 —

日本ユニシス株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：平岡 昭良、以下 日本ユニシス）は、急増する訪日外国人観光客に対し、飲食店での食事時の満足度向上、および店舗側の負荷軽減を実現する接客ナビゲーションシステム「WaviSaviNavi（ワビサビナビ）」の実証実験を開始しました。本実証実験については、株式会社 板前寿司ジャパン（本社：東京都中央区、代表取締役：中村 桂、以下 板前寿司）の全面協力の下、板前寿司の東京都内店舗で外国人に対しタブレットを使ったサービスを提供しています。

近年、訪日外国人観光客数は日本政府の予測を遥かに上回るペースで増加しており、2015年の実績は1月現在の速報ベースで1,974万人（出典：日本政府観光局）に達しています。一方で、訪日外国人観光客を受け入れる側の飲食店においては、外国語による接客頻度が増え、その対応の難しさ、言語・文化の違いに苦慮する場面が散見されるようになってきました。

今回の実証実験において、日本ユニシスが板前寿司の「新宿東宝ビル店」、「銀座コリドー店」の両店舗で提供する接客ナビゲーションシステム「WaviSaviNavi」は、来店外国人に日本の食文化・慣習まで踏み込んだ高品質なコンテンツを多言語で提供しています。まず外国人が来店すると同時にタブレットを渡し、板前寿司が提供する料理や食材情報、さらに食事を楽しむための作法やマナーなどを動画などで紹介します。最終的には画面上に注文を表示し、店員とのスムーズなコミュニケーションをサポートします。

日本ユニシスの接客ナビゲーションシステム「WaviSaviNavi」を利用する訪日外国人観光客、飲食店のメリットは以下の通りです。

### ◆来店する外国人にとって

- ・店側の「食」に対するこだわりを理解することができる。
- ・日本語が分からなくても、店員とのコミュニケーションが可能になる。
- ・あたかも隣に日本食の食通が座っているような感覚で日本の食文化を満喫することができる。

### ◆外国人を受け入れる飲食店経営者、店長にとって

- ・提供する料理の素材や調理方法を「ネイティブの外国語レベル」で伝えることができる。
- ・日本流の注文スタイル、食べ方を理解してもらうことで、一人あたりの注文数が増加。これまで低かった外国人客の客単価向上が期待できる。
- ・外国人客対応のための従業員をあらたに配置する必要がないため、人件費の抑制が図れる。

### ◆外国人を接客する飲食店従業員にとって

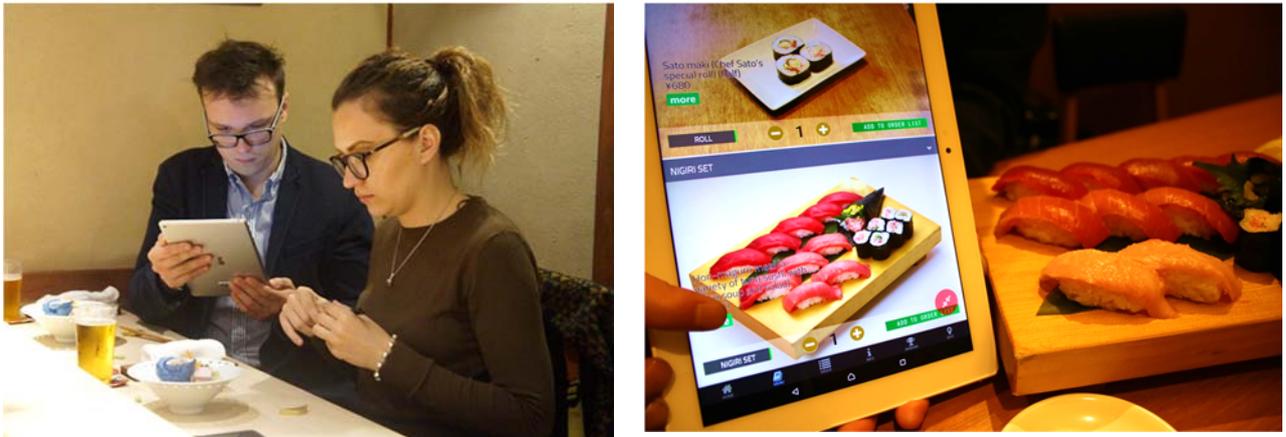
- ・通訳の負担が軽減されることで、外国人客に対する接客時間短縮が図れる。
- ・外国人客に対して、日本食を楽しむための作法やマナーを説明する負荷が軽減される。
- ・外国人客との円滑なコミュニケーションが可能になり、トラブルを回避できる。

なお、日本ユニシスは今回の板前寿司での実証実験に先立ち、都内の和食・寿司店「円山町わだつみ（所在地：東京都渋谷区、運営：有限会社トキオ・ジャパン、以下 わだつみ）」でモニタリングを実施しました。「わだつみ」店舗では、店員のスムーズな接客、来店外国人の食事に関する理解において良好な効果が確認できました。今回、板前寿司で開始した「WaviSaviNavi」の実証実験は、この「わだつみ」での実績をベースにしたものです。

日本ユニシスが実証実験を開始した接客ナビゲーションシステム「WaviSaviNavi」は、訪日外国人観光客、および飲食店に対し、以下のサービスの提供を目指しています。なお、今回の板前寿司との実証実験では、以下の①、②、および③の一部機能を提供しています。

- ① カスタムストーリー  
日本の文化や慣習、作法、マナーを説明することで、外国人客に日本食の価値を分かりやすく伝えます。
- ② マルチオーダーシート  
外国人客が母国語を使って簡単に食事を注文することができます。
- ③ 寄り道案内  
外国人客に現在位置から店舗までの道順をナビゲートし、途中のお勧めスポットも recommends します。
- ④ 旅脈レコメンド  
AI を使って、訪日外国人客固有のニーズに合わせたレコメンドを提供します。
- ⑤ スタンプ予約  
外国人客が日本語を使うことなく、予約申し込みから受付までを可能にします。
- ⑥ SNS 連携  
店舗の評判を、自国の知人に対し簡単な操作で共有することを可能にします。

#### WaviSaviNavi 利用イメージ



以上

今回の発表に当たり、以下のコメントをいただいています。

株式会社 板前寿司ジャパン

江戸前すしの伝統を守りつつ、“世界の SUSHI”へと進化し続ける板前寿司では、こだわりのマグロ、オリジナリティ溢れるメニュー、そして最高のサービスと感動をお客様にご提供しています。また味だけではなく、お客様に快適に食事いただく店舗づくりに加え、英会話能力に優れたスタッフを配置することで多くの外国人の方々にもご来店頂けるようになりましたが、文化の違う外国人の方々に対して、四季を感じる旬の食材と最適な食べ方を“正しく”伝えることに苦慮しておりました。

WaviSaviNavi では素材やその調理方法、食事を楽しむための作法やマナーといった、日本独特の文化をネイティブの外国語レベルで伝えることができるため、このコミュニケーションツールを導入することで、外国人のお客様にもさらに「楽しんでいただける寿司屋」となることを期待しております。

有限会社 トキオ・ジャパン  
代表取締役  
松村 沢美 氏

訪日外国人の多くが日本食を食べることを目的に来日しております。「円山町わだつみ」をはじめ都内3店舗を展開する当店にも多くの外国人の方々にご来店を頂いておりますが、文化の違いや言葉の壁を越えて日本食の魅力を伝えることに店員の努力だけでは実現できないと感じておりました。WaviSaviNaviが国境を越え「食を通じて“喜び”を提供する」トキオ・ジャパンのポリシーに沿った欠かせないコミュニケーションツールになると期待しております。

※関連リンク：

地方創生インバウンド観光

<http://www.unisys.co.jp/solution/biz/regional-revitalization/>

※WaviSaviNavi／ワビサビナビは、日本ユニシス株式会社の商標です。  
※その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載のニュースリリース情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。