

2017年5月12日

## 日本ユニシス 観光案内所で ICT による「おもてなし」サービスの実証実験をスタート

### ー 広島県宮島口で、海外&国内観光客向けにタブレットを使った観光案内サービスを提供 ー

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、訪日外国観光客の急増を受け多忙となっている各地の観光案内所向けに、業務の効率化、観光情報の知財化を支援するタブレットサービスの実証実験を開始します。

今回の実証実験は広島電鉄株式会社（本社：広島県広島市、代表取締役社長：椋田 昌夫 氏）が宮島口に設置、株式会社 JTB 中国四国（本社：広島市中区、代表取締役社長：大小田 博之 氏）が案内スタッフを派遣する「HIROSHIMA MIYAJIMA-GUCHI TOURIST INFORMATION CENTER」（以下 宮島口 TIC）を対象に実施します。案内スタッフが宮島を訪れる観光客向けに、タブレットを使って快適な“おもてなし”を提供します。

なお、株式会社 JTB 中国四国が設置した「HIROSHIMA ORIZURU TOWER TOURIST INFORMATION CENTER」（以下、おりづるタワー TIC）でも同様の実証実験を行います。

日本政府観光局（JNTO）の発表によると、2016年の訪日外国人数は2,400万人を越えており、2017年も3月時点で前年同月比を上回っています。そして外国人観光客の訪日の目的が、現在では“モノ消費”から“コト消費”へシフトしており、観光のハブとなる案内所では多言語対応はもとより、幅広く、かつ正確な観光情報の提供が求められるようになってきました。

日本ユニシスは2015年から全国主要な観光案内所の課題分析に取り組み、今回、案内所のスタッフが観光客からの問い合わせに対し、タブレットを使って適切、丁寧、かつ迅速に対応できるサービスの企画に至りました。今回「宮島口 TIC」で開始する実証実験では、以下のサービスを提供します。

#### ◆「地図データと連動した観光案内」

地図データ上で、現在地からの所要時間・距離、ジャンル（食べる・見るなど）、平均予算などをキーにした観光スポットの絞り込みが可能です。例えば、観光客の「ここから30分以内、2000円以内の和食ランチのお奨めは？」といった質問に対し、多種多様な情報を一目で確認できる、視認性の高いサービスを提供します。

#### ◆「観光案内所スタッフ間の知財を共有」

これまで、個々のスタッフがノートなどで管理していた観光情報や連絡事項をクラウド上に保存します。経験値の高いスタッフのみが保有していた情報を全スタッフで共有することで、観光客に対する情報提供の均質化を実現します。

#### ◆「多言語コンテンツ」

外国語に堪能なスタッフがいなくても、外国人観光客の言語に合わせた情報提供が可能です。タブレットに搭載するコンテンツは新たに作成する必要はなく、観光案内所で既存のアナログコンテンツを電子化して活用します。

#### ◆「電子パンフレット」

観光案内所のスペースの関係などで設置できなかったパンフレットや、近隣/遠方など他地域のパンフレットも電子化して観光客に提供します。

#### ◆「誰でも使いやすいユーザーインタフェース」

タブレット操作に慣れていないスタッフでも操作できる簡単なユーザーインタフェースです。

日本ユニシスでは、今回実証実験を行うタブレットサービスの効果を以下のとおり想定しています。

- 観光案内所のスタッフが観光客の“知りたい”情報を正確、迅速に提供できるため、観光客への案内時間、および観光客の待ち時間が短縮されます。
- 観光案内所の持つ多くの情報の中から、観光客の希望に沿った情報を的確に提供することで、観光客の“満足度”向上が図れます。同時にスタッフの“おもてなし力”向上につながります。

当社は、今回の宮島口 TIC での実績をベースに、全国の外国人観光客が訪れる観光案内所・施設・ホテルなどでタブレットを使った観光サービスの展開を計画しています。各拠点で同じサービスを使うことで蓄えられた知財が、各地の観光資源発掘へとつながり、地域内回遊・相互送客にまで発展していくことを目指しています。

#### <タブレット利用イメージ>



※画面はイメージです

以上

※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/>

ICT観光案内支援サービス

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

※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