

# 第3回 JNTO認定外国人観光案内所の 機能強化方策検討会

---

令和5年2月22日  
説明資料

## 実証事業の実施報告

- 1) DXを活用したエリアマーケティングと機能強化
- 2) 109言語観光コンシェルジュ実証事業
- 3) Googleマップを活用したFIT周遊支援実証事業
- 4) ターミナル拠点観光案内所連携による機能強化事業

## ■ 実証事業概要/スケジュール

### 【事業概要】

- 原宿の観光案内所を起点に、周辺域内に設置したセンサー（原宿：11か所、日光：3か所）によりユーザーのSSID履歴情報を取得し、スポット（センサー電波範囲：場所により店舗及び店舗周辺）ごとの混雑状況をリアルタイムや日次で把握、国（厳密にはユーザーのアクセス頻度の高いSSID）の判別を行う。
- 案内所でスポット（センサー電波範囲：場所により店舗及び店舗周辺）の混雑状況を案内することで観光客の平準化を行う。
- 案内所で観光地をVR等で体験させ、観光地の紹介を行いつつ、送客を狙う。

### 【実施スケジュール】

SSID情報取得	： 令和4年11月21日～令和5年2月17日
VR等コンテンツ体験	： 令和4年11月25日～令和5年2月19日

### 【具体的な課題】

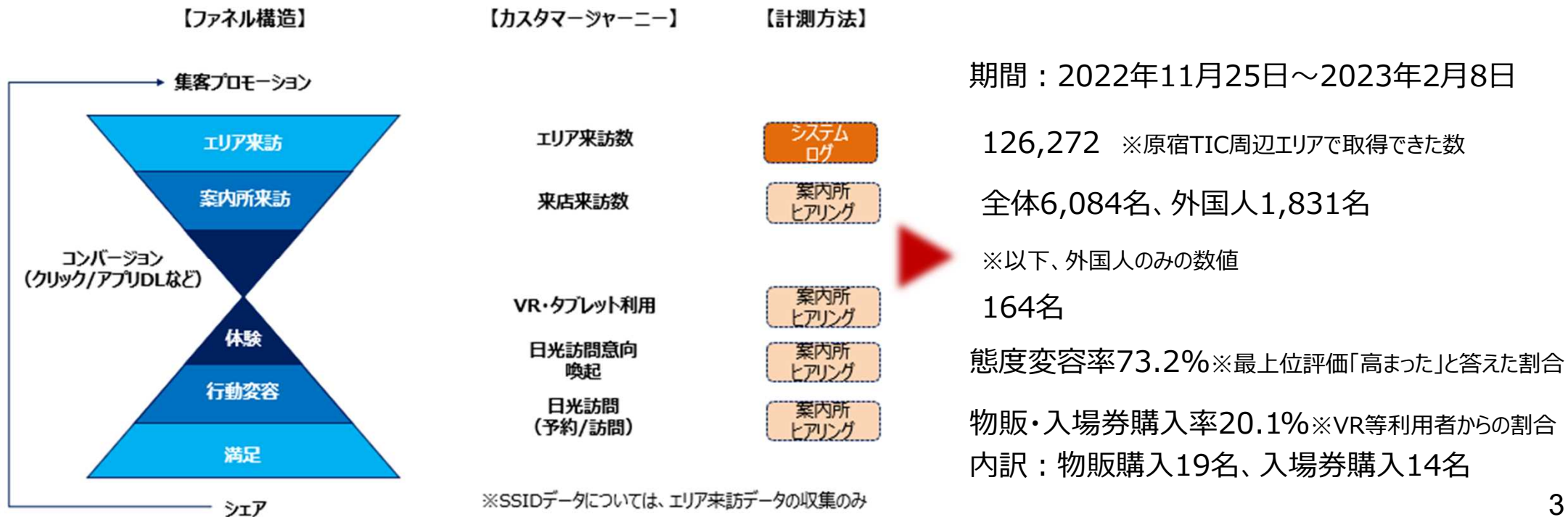
- 案内所が、案内所及び周辺エリアを訪れる観光客の人流ボリューム、曜日/時間などを定量的に把握できていない。
- 域内の事業者（飲食店などの店舗）の混雑状況と傾向を把握できていないため、旅行者の満足度につながる効果的な案内ができていない。
- 案内所が紙のパンフを用いた案内と個々のスタッフの経験値でしか地方の観光スポットの案内ができていない。

## ■ 具体的な成果と検証の結果など

### 【具体的な成果】

- ・センサーごとの人流や国の判別、時間帯の違いを把握し、域内の事業者と連携を図り混雑分散や誘導に活かすことができた。
- ・域内の観光客の曜日×時間ごとの繁閑傾向を把握しつつ、リアルタイムで測定し、案内所で確認することで、旅行者へ幅のある、きめ細かい案内をすることができ、サービス向上と顧客満足度の向上に寄与することができた。
- ・VR等を利用し、観光スポット・地域をご案内することで、臨場感のある体験により来訪意欲を喚起することができた。また、物販、入場券の購入につながり、案内所の収益化を図ることができた。

### 【検証の視点と検証結果】



## ■ 実証で得られた知見と水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント

### 【実証で得られた知見】

#### 【センサー】

- ・人流ボリュームの把握、国の判別を行うことで、センサー設置店舗への情報提供により送客の分散化を実施でき、データ活用による効果的な地域連携が実現できる。
- ・センサーの電波取得範囲が店舗を含む周辺エリアという広域とすると、個々の店舗の正確な混雑状況の把握は難しい。

#### 【VR】

- ・VR等の活用については、来訪意欲喚起、物販/入場券収入の獲得につながる。

### 【水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント】

#### 【センサー】

- ・センサーを使った域内の動態情報のリアルタイムな把握による混雑緩和は、エリアの効率的な案内に有効である。
- ・データの活用目的に合わせ、センサーの設置箇所やデータの取得方法に工夫が必要である。
- ・域内の包括的なデータ収集と情報提供については、域内の事業者間での課題解決につながるデータ活用法が重要であるとともに、広告などで収益を得られる仕組み作りがポイント。

#### 【VR】

- ・VR等の活用においては、単体の案内所では開発にかかる費用と時間の負担が大きいため、デバイスの安価なレンタル、VRコンテンツの一斉配信などによる効率化が重要。
- ・VR体験提供オペレーションに時間がかかるため、フローの簡素化が重要であり、マニュアル化なども必須。
- ・VRと連動した観光スポット/地域と連動したツアー商品、関連商材の販売により、案内所の収益力の向上も図れるため、VRの活用に連動した取組みも重要。

### ■ 実証事業概要/スケジュール

#### 【事業概要】

- 宿泊施設で運用中の訪日外国人向け宿泊所内案内サイトを観光案内所起点の域内案内向けにカスタマイズ。
- 自動翻訳機能を搭載したチャットを活用し、案内所の言語対応/案内負担を軽減。
- 109言語への自動翻訳サイトで外国人観光客へ旅ナカ情報を発信し、域内の周遊満足度を上げ、リピーター育成につなげる。

#### 【実施スケジュール】

実証事業実施期間           : 令和4年12月1日～令和5年1月31日

#### 【具体的な課題】

- インバンド客増加に対し、繁忙対策としてこのDXツールにより案内所の負担軽減が可能か。
- 多言語スタッフの人材不足を補完できるかどうか。
- 2025大阪・関西万博に向けて、インバウンド客への超多言語案内の実現。

## ■ 具体的な成果と検証の結果など

### 【具体的な成果】

- ・訪日外国人の母国語での質問に対し、同時翻訳チャット機能を介すことで、案内所側で日本語対応するモデルはユーザーに満足度高く受け入れられることが検証できた。
- ・WEBアプリを通じて提供した、路線図や周辺のアクセス情報、イベント情報の満足度が高く、旅ナカ情報として活用価値が高いことを検証できた。
- ・アプリ内のコミュニティサイトの利用率も高く、ユーザーからの投稿について、案内所へのフィードバック活用が期待でき、スタッフのモチベーションアップと案内の質の向上に貢献できるツールとなりえることが検証できた。

### 【検証の視点と検証結果】



### ■ 実証で得られた知見と水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント

#### 【実証で得られた知見】

- ・今回アプリで提供したコンテンツについては、実証の中で一定の利用が確認された。案内所での対面による提供情報と、リモートでも提供できる情報を整理することで効果的な人材配置が可能となる。
- ・チャット機能における案内所の営業時間外の対応の方法等、旅行者ニーズも踏まえたアプリの効果的な運用設計が求められる。

#### 【水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント】

- ・翻訳作業なくアプリで発信することができるため、これまで案内所から伝えきれていなかった情報を発信できており、多言語翻訳アプリの運用は、有効。アプリは、QRコードで簡単にアクセスできるウェブアプリなどの利用者に負担感を与えないことがポイントである。
- ・翻訳ツール活用により案内所での資料作成/翻訳作業が省力化できるため、効率的な案内により、域内の周遊促進が可能となるとともに、多言語対応人材不足という課題解決にも直結する。
- ・多言語同時翻訳チャット機能は、様々なツールがあり、個々の案内所での課題に合わせて運用することができる。必要な機能を選択し、インターネット通信とPCのみで各案内所が導入できるシステムを整備することで、ハードルが低く各案内所で活用できる可能性が広がる。
- ・コミュニティ機能は、案内所と観光客を双方向につなぐツールとなり得るため、旅ナカ情報の提供だけでなく、リピーターの育成やモチベーション向上によるスタッフのロイヤリティ醸成なども含めた副次効果も期待できる。



## ■ 実証事業概要/スケジュール

### 【事業概要】

- 外国人旅行者（本事業では台湾人旅行者対象）が普段使い慣れているGoogleマップを活用した観光地ごとの旬のスポットマップを観光案内所が作成。現地2次交通を使って一筆書きで巡れる、時間的にも現実的なルート为全国共通のフォーマットにて作成し提供。
- 観光客が観光案内所でQRコードを読み込み、食の好みや家族構成、旅の目的など、自分の特性や好みを自分のスマホに入力するだけで、その好みに合わせた最適な観光ルートやスポットの旬な情報を、スマホを通じて観光客にGoogleマップ上でリコメンド。スマホ上でそのままシームレスにインタレストナビゲーションとして利用できる。
- その後、モニターツアーを実施し、アンケート/グループインタビュー/エスノグラフィなどによりユーザーの志向を検証。本サービスの周遊促進効果や利用意向、利便性、満足度などを評価。

### 【実施スケジュール】

#### 実証事業実施期間

新富士案内所	: 令和5年1月13日～令和5年2月10日
杉並案内所	: 令和5年1月13日～令和5年2月10日
石和案内所	: 令和5年1月13日～令和5年2月10日
牧之原案内所	: 令和5年1月13日～令和5年2月10日

### 【具体的な課題】

①情報の需給ギャップ、②個々の地域で十分なコンテンツが制作/デリバリーできていない、③2次交通に関わる有償サービスを利用するモチベーション設計が不十分、④地域の消費機会の提供不足、という課題に着目し、実証事業を行った。

## ■ 具体的な成果と検証の結果など

### 【具体的な成果】

- 4地域合計で50スポット以上、外国人視点でコンテンツを制作。観光客の好みをスマホで表示することにより、アンケートにおいて100%の情報満足度を測定することができた。
- 提示させる個々のルートに合わせて推奨2次交通情報を付加することで、従来アプローチできなかった2次交通の利用喚起を行うことができた。
- 観光情報を点ではなく、スマホナビゲーションで提供することにより立ち寄り意向が向上した。

### 【検証の視点と検証結果】



## ■ 実証で得られた知見と水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント

### 【実証で得られた知見】

- ・QRコードの案内は案内所接客業務の負担軽減に効果がある。
- ・多くの観光客でスポット提示後、外部サイトでそのスポットの口コミ評価を確認する傾向が確認でき、ルート案内の関心は高い。
- ・外国人観光客から、もっと多くのルート推奨してほしい、なぜ、そのルートが選ばれた理由を知りたいとの声もあり、ルートの案内方法に改善が必要である。
- ・外国人観光客へのサービス利用促進について、QRコードを掲示物を中心に掲示するだけでは利用されないため、スタッフが道案内の一環でサービスを紹介しQRからルートの提示までを案内するなどの丁寧なサポートが必要である。



### 【水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント】

- ・「スマホで観光ルートを提示され、2次交通を含めた周り方提案までしてくれること」は有効性があるが、①複数ルートの提案、②誰がなぜそのルートを紹介したのかの説明、といった部分を盛り込むことが重要。
- ・短時間により多くの案内をしなければいけない案内所においては、QRコードの案内は効率的な接客業務につながる。
- ・案内所向け/域内事業者向け管理画面を作り、AIなども連携したルートの自動生成、各スポットに対する口コミ投稿機能などを装備したシステムを構築し、ASP的にサービス提供することができれば、案内所の負荷を高めることなく、機能向上を図ることができる。
- ・地域事業者のコンテンツの案内所による代行入力や、地域事業者へのアカウント販売によるツール提供などがマネタイズできれば、案内所の収入獲得にもつなげることができる。

## ■ 実証事業概要/スケジュール

### 【事業概要】

- 地方の基幹空港（今回の実証では新千歳空港）の案内所をハブとして、渋谷の観光案内所と函館の案内所を接続し、新千歳から渋谷へエリア観光情報を、函館で対応しきれない案内を新千歳から提供。
- 旅行者への簡単な質問回答により、おすすめの観光地等を提案するたび診断やリモートAIコンシェルジュを今回の渋谷-新千歳-函館の連携に活用することで、それぞれの案内所での役割分担を実現し、各案内所での案内の高度化と運用負荷の軽減を図る。

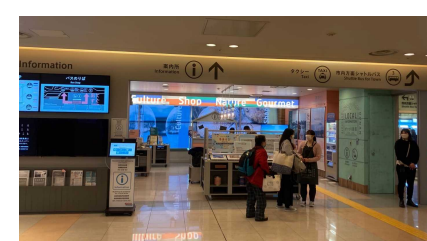
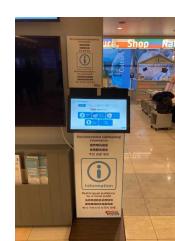


### 【実施スケジュール】

□ 実証事業実施期間

実施① 利用者端末設置 : 渋谷 : 令和4年12月20日～令和5年2月12日

実施② 利用者端末設置 : 函館空港内 : 令和5年1月11日～令和5年2月12日



### 【具体的な課題】

- 都心、地方都市、観光地の案内所の連携が不十分で効果的な案内ができていない。
- 道案内等の問い合わせ対応に追われ、観光客のニーズや嗜好性に合わせた案内ができていない。
- 旅ナカ案内情報がデータとして蓄積せず、マーケティングに活用できない。

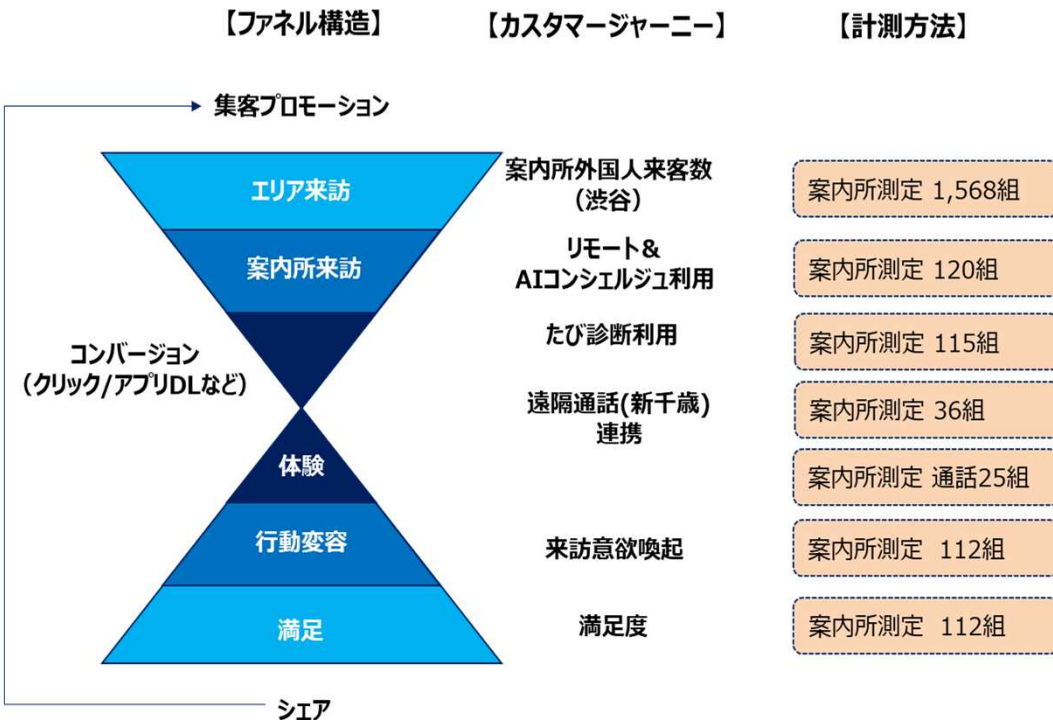
## ■ 具体的な成果と検証の結果など

### 【具体的な成果】

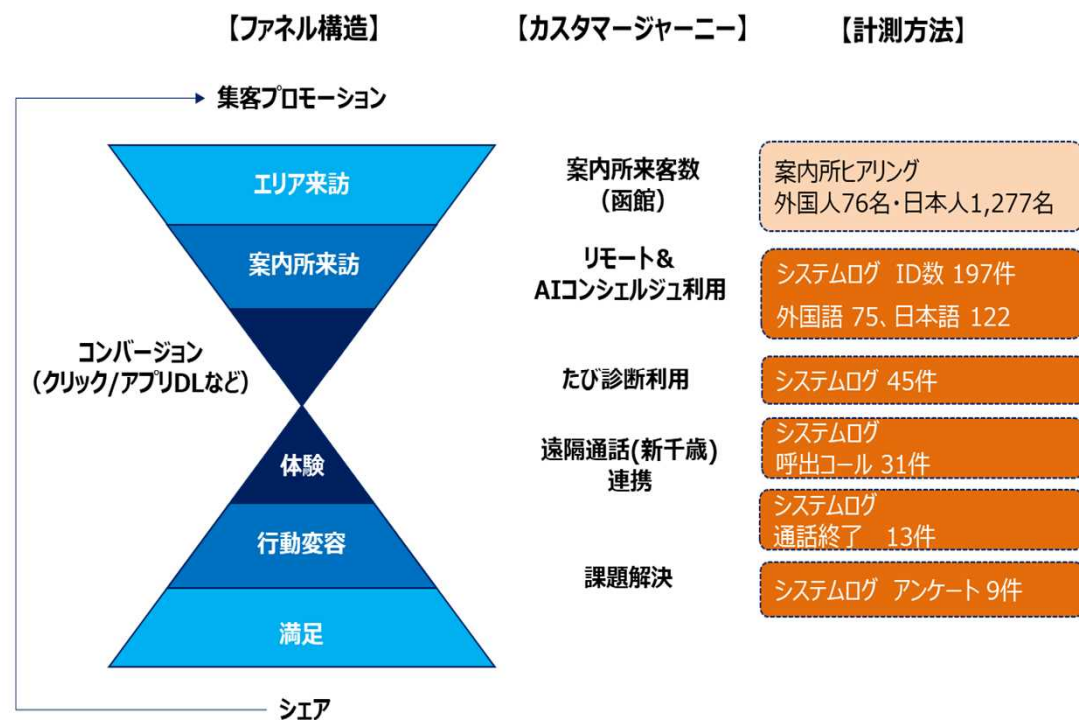
- 北海道(新千歳空港外国人観光案内所)スタッフとのビデオ通話により、渋谷での120組のシステム利用者に対して、112組の来訪意欲喚起につなげることができた。
- 観光客の興味を持つ新たな観光情報提供により、観光客との会話のきっかけがつかめ、コミュニケーションによる丁寧な案内を実施することができ、渋谷においては93%のサービス満足度を獲得することができた。
- 115組のたび診断利用による観光客ニーズ情報の収集、渋谷/函館合計で67件の通話によるビデオ通話データを取得することができた。

### 【検証の視点と検証結果】

#### ■ (WANDER COMPASS渋谷) 機能強化



#### ■ 函館空港 観光案内所 機能強化



※事業期間【2022年12月20日～2023年2月12日】までの実績にて

### ■ 実証で得られた知見と水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント

#### 【実証で得られた知見】

- ・旅行者が、観光案内所でその地域以外の地域の情報収集ができると認識していないケースもあり、旅行者に掲示物等によりサービスおよび機器の存在、利用法を認知させる。
- ・単に、ビデオ通話ツールが整備されているだけでは十分な案内が提供できないため、観光客を本ツールの利用につなげるためのスタッフを配置する。
- ・AIチャットボットについては、対話が途中で破綻しないよう、会話（想定問答）の登録パターン数を十分に確保する。
- ・連携する案内所間のスタッフ同士が事前に情報交換しておくことが円滑な連携につながる。

#### 【水平展開を考えるうえでの仕組みと運営のポイント】

##### [共通]

- ・発信側の案内所と受信側の案内所がチームとなり顧客対応をしていく意識の統一が重要。
- ・ビデオ通話の機器導入にあたって、リース等による経費節減方策を図ることが重要。
- ・サービスを開発、継続するために連携先地域への送客支援等による案内所の収益確保策が必要。

##### [ターミナル拠点観光案内所（発信側）]

- ・連携先地域および地方への送客という機能が観光案内所のミッションとして求められることを、スタッフが認識しておくことがポイント。  
※自治体や事業者運営の観光案内所の場合、他地域連携や送客を意識していないことが多いため
- ・連携先地域の観光情報提供を違和感のないコミュニケーションで実現するためのスタッフのスキルアップが重要。
- ・外国人旅行者に対し、当該案内所エリア以外についても案内ができることを周知することが必要。

##### [遠隔通話で連携する観光案内所（受信側）]

- ・シンプルな操作性で、利用者データを蓄積できるシステムサービスの構築と運用。