2021年3月24日

観光案内所「WANDER COMPASS渋谷」のDXを推進
渋谷駅来街者への遠隔接客とAIチャットによるリモートコンシェルジュ案内を実施

東急株式会社
東急電鉄株式会社
株式会社Huber.
株式会社Nextremer

東急株式会社（以下：東急）、東急電鉄株式会社（以下：東急電鉄）と株式会社Huber.（以下Huber）、株式会社Nextremer（以下： Nextremer）は、渋谷への来街者を対象として、お客さまからのさまざまなご質問に安全・安心かつ最適な対応ができるリモートコンシェルジュサービス（以下本サービス）を3月25日よりプレ導入します。本サービスは東急が運営する東横線・田園都市線渋谷駅ナカの観光案内所「WANDER COMPASS SHIBU-YA（以下、本案内所）」のスタッフによる遠隔での案内とAIチャットボットによる問い合わせ対応、観光プランの提案が可能です。本サービスを搭載した非接触型サイネージディスプレイを渋谷駅に設置します。

本サービスは、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。

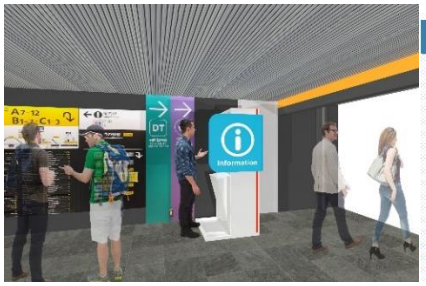
本サービスは、駅の出口案内や乗換案内などよくある質問をAIチャットボットにて回答し、お客さまのニーズや嗜好性に合わせた相談、観光提案は本案内所のスタッフが「たび診断」の結果をもとに遠隔接客を行うことで効率的に案内します。本案内所の営業時間外や実際に本案内所を訪れなくても道案内や観光案内など来街者のお困りごとを非接触、非対面で解決することでコロナ禍においても、安全・安心な新たな観光案内を実現します。また、日本語のみならず英語にも対応しています。

東急は、2018年秋から業務提携先のHuberとともに本案内所を運営しており、国内の渋谷来街者やインバウンド観光客など多くのお客さまをご案内してきました。本案内所スタッフの知見やコミュニケーションスキルをAIやデジタルの力を活用することで、さらに広げ、より付加価値の高い観光相談と効率的な案内を目指し観光案内所のサービスを店舗外でも提供できるように拡充します。本サービスは5月末まで渋谷駅で実施し、その後渋谷エクセルホテル東急や渋谷東急REIホテルに設置予定です。

東急および東急電鉄は、渋谷駅構内や渋谷駅周辺の観光案内業務のDX化を進めることで効率化と付加価値の高い観光案内の両立を図り、情報発信やサービス機能のさらなる強化を通じて、「日本一訪れたい街　渋谷」および東急線沿線の交流人口拡大を目指します。

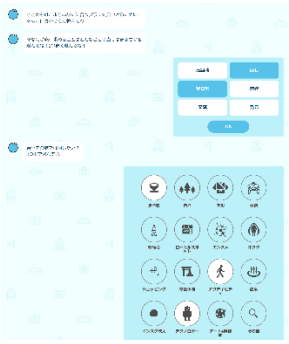
また、東急、Huber、Nextremerの3社は渋谷での利用実績をもとに本サービスのUI／UXを向上させ、今後全国の観光案内所やインフォメーション施設への導入を目指します。

本リリースの詳細は別紙の通りです。



▲イメージ写真①（端末）

▲イメージ写真②（遠隔接客）



▲イメージ写真③（たび診断）

【別紙】

■リモートコンシェルジュについて

1. 提供機能

①「遠隔接客」

リモートコンシェルジュ端末とWANDER COMPASS SHIBUYA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遅延情報、駅周辺案内や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。

2. 設置場所と期間

①渋谷駅構内2か所（ヒカリエ改札前、ハチ公改札前）3月25日～5月末（予定）

②渋谷エクセルホテル東急、渋谷東急REIホテル6月～（予定）

設置後、サービスの利用状況などを分析し本導入について検討します。

※利用状況等により設置状況が変更になる場合があります。

3. 対応言語

日本語・英語遠隔接客（スタッフの対応）、AIチャットボット、たび診断

4. 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）の提供による非接触でのサイネージディスプレイを設置、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。（通常のタッチパネルでも動作します）

■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「shibuya　map」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）
■WANDER　COMPASS　SHIBUYA（ワンダーコンパス渋谷）について
1．場所：東京都渋谷区道玄坂2－1－1　渋谷駅地下1階コンコース（渋谷ちかみち総合インフォメーション内）
2．開業日：2018年10月19日（金）
3．営業時間：10時00分～20時00分
4．取扱内容：たび診断サービス（Huber.）　・ガイドマッチングサービス（Huber.）
渋谷駅構内および周辺案内等のコンシェルジュサービス（英語対応可）
手荷物一時預かりサービス・旅行手配サービス（外国人観光客向けツアー含む）
Wi－Fiルーターレンタルサービス（NINJA　WiFi®）・SIM販売・受渡しサービス（Sakura　Mobile）
外貨両替サービス（SMART　EXCHANGE）・外貨を電子マネーなどに交換するサービス（ポケットチェンジ）
5．URL：https://wandercompass.jp

■株式会社Huber.について
1．本社所在地：神奈川県川鎌倉市大町1－1－14HATSU鎌倉
2．会社設立　：2015年4月27日
3．代表取締役：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：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：高橋太一
4．事業内容：AI社会実装事業（AIエンジンライセンス・AIプロダクト）、AIシステム開発・研究開発事業
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

■「東急アクセラレートプログラム」について
2015年度から、スタートアップを中心とした企業との事業共創を図る「東急アクセラレートプログラム」を実施しています。本プログラムを通じて、東急グループの最重要拠点である「渋谷」を東急線沿線の生活利便性を高める新たな価値創出の場にするだけでなく、スタートアップ企業などの持続的成長を実現するグローバルなイノベーション拠点にすることを目指しています。

以上