

**みなとみらい地区で文化施設案内のDX化に向けたリモートコンシェルジュの実証実験を11月より実施
～「WANDER COMPASS渋谷」スタッフによる他エリアへの遠隔接客を開始～**

東急株式会社

当社は、一般社団法人横浜みなとみらい21が実施する「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(以下、本事業)」の2021年度事業受託者に決定しました。実証実験の期間は2021年11月1日から2022年3月31日です。

本事業は、みなとみらい地区を訪れる観光客に対し、現在、長期休館している横浜由来の「美の世界」を体感できる横浜美術館だけでなく、その周辺の文化施設に関する案内業務をDX化し、文化観光拠点として磨き上げ、盛り上げていくことを目的としています。

当社は、みなとみらい地区の2箇所にリモートコンシェルジュ端末を設置し、リモートコンシェルジュサービス(以下、本サービス)を用いて、みなとみらい地区を訪れる観光客へ遠隔接客とAIチャットボットを組み合わせ、お客さまのニーズや嗜好性に合わせた文化施設の紹介やおすすめルートの提案をすることで、みなとみらい地区における文化観光に関する新たな学び、発見や賑わいの実現を目指します。

なお、遠隔接客については、当社が運営する東横線・田園都市線渋谷駅ナカの観光案内所「WANDER COMPASS SHIBUYA(以下、本案内所)」のスタッフが実施します。本案内所から他エリアを訪れるお客さまに対して、観光に関する情報提供を実施する初の取組みとなります。

本サービスは、当社と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。

今回の事業受託は、2021年10月7日より静岡県で実施している実証実験に続く2例目の受託業務となり、今後も来街者の地域回遊促進を目的とした全国の観光案内所やインフォメーション施設への本サービス導入を目指していきます。

詳細は別紙の通りです。



▲イメージ写真①(端末)
※左:自立型 右:卓上型



▲イメージ写真②(遠隔接客)



▲イメージ写真③
(おすすめルート提案(たび診断))

【別紙】

本事業の概要

1. 実証実験の期間

2021年11月1日～2022年3月31日

2. リモートコンシェルジュ端末設置場所

①クイーンズスクエア横浜(クイーンモール 2階)



②桜木町駅観光案内所(JR 桜木町駅 南改札正面)



3. 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。

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 Huber が特許を有する仕組みです。

4. 本サービス利用イメージ

利用者端末を設置し文化施設案内のDX化を実現



みなとみらい地区からのお問い合わせを渋谷から遠隔対応



5. 対応言語

日本語・英語

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:鎌上信也、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ストレスなく対話が可能です。

■ サービス利用イメージ例

① 文化施設案内



興味のあるジャンルを選択



案内を希望する施設を選択

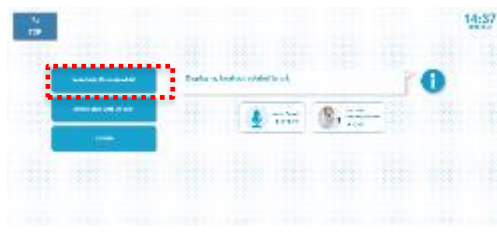


AIチャット画面(文化施設案内)

② 文化施設案内(英語の場合)



興味のあるジャンルを選択



案内を希望する施設を選択



AIチャット画面(文化施設案内)

③ 遠隔接客



【文化施設案内の場合】
「スタッフに行き方を聞いてみる」を選択



【おすすめルート提案の場合】
「タッチしてスタッフと通話する」を選択



遠隔接客画面

④おすすめルート提案(たび診断)



「トップ画面(日本語)」「おすすめルート提案」で
「おすすめのルート診断」を選択



おすすめルート(たび診断プラン)提案画面

【参考】

■株式会社Huber.について

1. 本社所在地:神奈川県鎌倉市大町1-1-14HATSU鎌倉
2. 会社設立 :2015年4月27日
3. 代表取締役 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3F
東京本社 東京都港区芝5-29-20 クロスオフィス三田4F
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

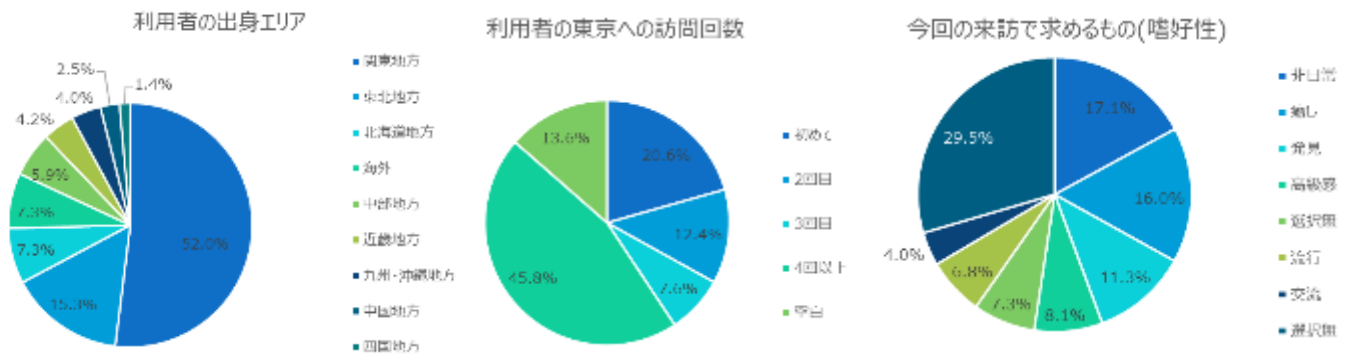
■WANDER COMPASS SHIBUYA(ワンダーコンパス渋谷)について

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>

■リモートコンシェルジュ 渋谷駅の利用実績

1. 設置場所:渋谷駅構内2か所(ヒカリエ改札前、ハチ公改札前)
2. 設置期間:2021年3月末~9月末
3. 利用実績(集計期間2021年3月末~9月末)

- ①利用人数 :1,000人以上/月
- ②たび診断利用者データ(一部抜粋 集計期間2021年3月末~9月末)



以上