

## 上田市の魅力を紹介する多言語案内システムを4月より運用開始 ～日本遺産の認定ストーリーや構成文化財群の魅力、上田市の観光情報をご案内します～

東急株式会社

当社は、上田市日本遺産推進協議会が実施する多言語案内システム運用業務(以下、本事業)の2022年度事業受託者に決定しました。実施期間は2022年4月1日から2023年3月31日です。

本事業は、上田市日本遺産推進協議会から当社が受託し、構築した多言語案内システムを運用し、上田市を来訪する観光客に、日本遺産の認定ストーリーや構成文化財群の魅力を紹介するとともに、上田市の観光情報を提供するもので、上田電鉄上田駅と別所温泉駅の2箇所に端末を設置し事業を実施します。

当社の提供するリモート&AIコンシェルジュサービス(以下、本サービス)を用いて、上田市を訪れるお客さまへ日本遺産や観光および交通情報の紹介を遠隔接客とAIチャットボットを組み合わせることで、新たな学びや発見の実現を目指します。なお、観光客が使用する端末は、沖電気工業株式会社(社長:鎌上信也、本社:東京都港区)のサイネージディスプレイ(タッチパネル)を設置します。

本サービスは、当社と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。

本事業では、上田市の日本遺産や観光および交通情報の紹介をAIチャットボットにて対応し、お客さまのニーズや嗜好性に合わせたおすすめルートの提案を「たび診断」が実施します。さらに詳細なご案内が必要な場合には、上田市観光会館のスタッフが遠隔接客を行うことで非対面にて解決することが可能になり、コロナ禍においても、安全・安心な新たな情報提供を実現するものです。

今回の事業受託は、静岡県での実証実験、みなとみらい地区での実証実験に続く3例目の受託業務となり、本導入は初の事例となります。

静岡県の実証実験では県内3か所に端末を設置し、約5か月の期間に合計で延べ2,103人にご利用をいただき、アンケートでは利用者の方の課題を約7割解決することができました。(詳細は参考資料参照)

今後も、地域における来街者の地域回遊促進や案内業務の効率化と高付加価値化を進める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。

詳細は別紙の通りです。



▲イメージ写真①(端末)  
※左:上田駅  
右:別所温泉駅



▲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. 期間

2022年4月1日～2023年3月31日

#### 2. サイネージ端末設置場所

##### ①上田電鉄 上田駅(南北自由通路)



##### ②上田電鉄 別所温泉駅



#### 3. 本サービスの提供機能

##### ①「遠隔接客」

リモート&AI 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。駅構内においては乗換案内や駅周辺案内、飲食店店舗検索も可能です。

##### ③「たび診断」

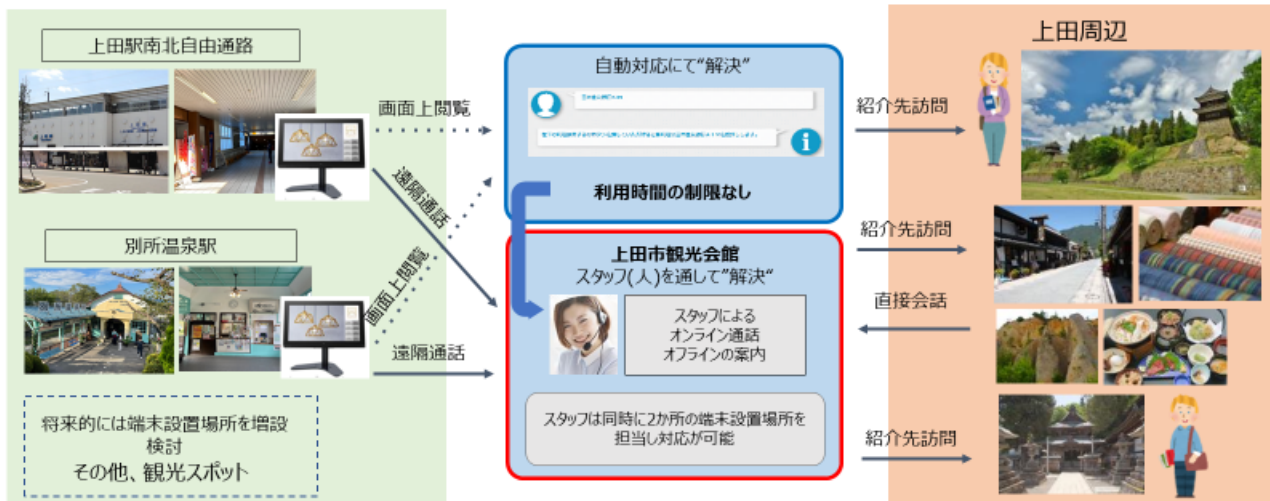
旅や嗜好性に関する複数の質問に回答することで、利用者の潜在的なニーズや特性を把握できるだけでなく、「たび診断」の回答結果を元におすすめの観光プランを提案します。

※たび診断は株式会社 Huber. が特許を有する仕組みです。

#### 4. 本サービス利用イメージ

### ～リモート&AIコンシェルジュ利用イメージ～

上田市を来訪する観光客に対して、日本遺産の紹介やおすすめグルメ情報等の簡易案内をAIチャットボットが行い、人によるご案内が必要な場合に上田市観光会館にいる観光協会スタッフへ切り替え遠隔接客を行います。上田駅自由通路、別所温泉駅の端末拠点を同時に見ることが可能です。非対面による接客を行い、新しい時代のコミュニケーションに対応します。データ蓄積による顧客満足度の向上 & 将来的な拠点複数展開を実現します。



#### 5. 対応言語

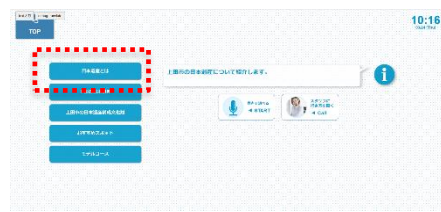
日本語・英語

## ■サービス利用イメージ例

### ①日本遺産案内



日本遺産を選択

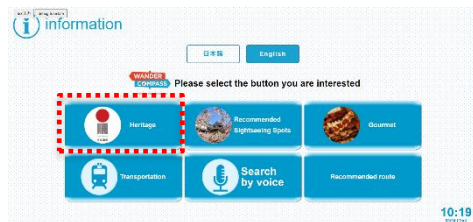


案内を希望するボタンを選択

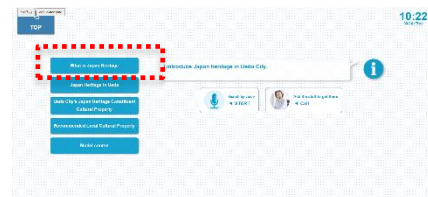


AIチャット画面

### ②日本遺産案内(英語の場合)



Heritage を選択



案内を希望するボタンを選択



AIチャット画面

### ③遠隔接客



TOP 画面から好きなボタンを選択



「スタッフに行き方を聞く」を選択



遠隔接客画面

## 【参考】

### ■日本遺産(Japan Heritage)とは

「日本遺産(Japan Heritage)」は地域の歴史的魅力や特色を通じて我が国の文化・伝統を語るストーリーを「日本遺産(Japan Heritage)」として文化庁が認定するものです。

ストーリーを語る上で欠かせない魅力溢れる有形や無形のさまざまな文化財群を、地域が主体となって総合的に整備・活用し、国内だけでなく海外へも戦略的に発信していくことにより、地域の活性化を図ることを目的としています。

出典:文化庁HP [https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/nihon\\_isan/](https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/nihon_isan/)

### ■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3  
東京本社 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: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

■リモート&AI コンシェルジュ 静岡県での実証事業実績

1. 設置場所: ①熱海: 熱海観光案内所(ラスカ熱海内)  
                   ②三島: 伊豆箱根鉄道 三島駅 駅窓口  
                   ③伊豆高原: 伊豆高原駅 券売入口
2. 実証実験期間: 2021年10月7日～2022年2月28日
3. 利用実績(抜粋)
  - ①利用人数 : 約2,100人(期間中3か所合計)
  - ②問い合わせに対する解決率 : 約70%(期間中3か所の平均値)
  - ③たび診断利用者データ(一部抜粋)

利用者の出身エリア (上位抜粋)			利用者の年齢層			旅先で求めるもの (2項目まで選択可能)			
	熱海	伊豆高原	三島		推定 平均年齢	合計 構成比		選択項目	割合
1	東京都	東京都	静岡県	熱海	15歳未満	9.3%	熱海	高級感	8.1%
2	神奈川県	静岡県	東京都		15～29歳	68.3%		リラックス	51.5%
3	静岡県	神奈川県	北海道		30～39歳	10.7%		非日常	46.2%
4	埼玉県	埼玉県	神奈川県		40～49歳	6.1%		流行	18.1%
5	千葉県	千葉県	埼玉県		50歳以上	4.7%		コミュニケーション	4.6%
6	岩手県	北海道	京都府		不明	0.8%		発見	28.1%
7	栃木県	秋田県	青森県		合計	100.0%		伊豆高原	高級感
8	愛知県	青森県	山形県	15歳未満	7.2%	リラックス	55.6%		
9	北海道	愛知県	秋田県	15～29歳	65.4%	非日常	44.4%		
10	大阪府	大阪府	宮城県	30～39歳	16.0%	流行	9.5%		
		他1県	他5県	40～49歳	6.1%	コミュニケーション	7.4%		
				50歳以上	3.8%	発見	33.3%		
				不明	1.5%	三島	高級感		12.3%
			合計	100.0%	リラックス		52.6%		
			15歳未満	5.8%	非日常		40.4%		
			15～29歳	48.1%	流行		15.8%		
			30～39歳	13.2%	コミュニケーション		5.3%		
			40～49歳	7.1%	発見		24.6%		
			50歳以上	3.5%					
			不明	22.3%					
			合計	100.0%					

以上