

## 昨年度に続き、観光案内のDX化に向けた静岡県内で実証実験を実施 ～伊豆地域公共交通・観光情報の提供における実証事業受託者に決定～

東急株式会社

当社は、静岡県が実施する伊豆地域公共交通・観光情報の提供における実証事業（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7月20日から2023年2月28日です。本事業は、昨年度実施した東伊豆・中伊豆地域公共交通・観光情報の提供における実証事業の継続事業となります。

本事業は、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、新しい生活様式下における交通・観光情報の提供のあり方を関係者とともに検証および共有するため、静岡県の伊豆地域を訪れる観光客のニーズに適合した情報提供を行うことで利用者の利便性を高めるとともに、利用者の行動傾向データを収集し、利用者ニーズや行動の傾向などの分析を行うものです。

昨年度事業では、2021年10月から2022年2月末までの期間に熱海、三島、伊豆高原の3エリアで実証実験を行い、合計で約2,100人にご利用いただきました。また、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」をご利用いただいた方の属性や嗜好性などのデータも取得し、3エリアの来訪者の特徴を捉えることができました。

今年度は、7月から実証実験を開始することで、夏の観光客への情報提供とそのデータの取得を目指すとともに、エリアを伊豆高原のみに絞ることで、より問い合わせに対する回答を充実させ、解決率向上を図ります。また、今後本サービスで伊豆地域のお得なクーポン情報の提供など、サービスの拡充を予定しています。

あわせて、今年度は新たに、静岡県が運用している「観光デジタル情報プラットフォーム」に、利用状況や問合せに対する回答状況、たび診断利用者の嗜好性などのデータを日々格納する機能が追加されます。

### 【本サービスの概要】

本サービスは、当社と株式会社 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。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、観光提案は観光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することができます。

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)

## ■本事業について

### 【別紙】

#### 1. 実証実験の期間

2022年7月20日～2023年2月28日

#### 2. サイネージ端末設置場所

伊豆高原:伊豆高原駅 券売入口



#### 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。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。

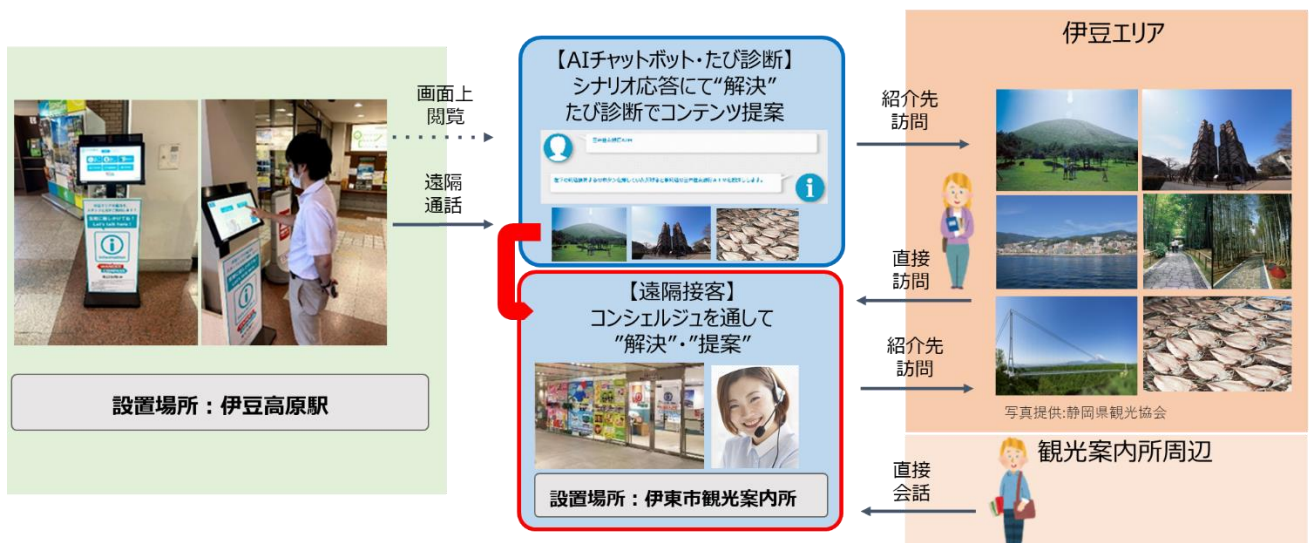
##### ③「たび診断」

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

利用者側端末設置により伊豆エリアの観光情報案内のDX化を実現



#### 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:森 孝廣、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駅構内でも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

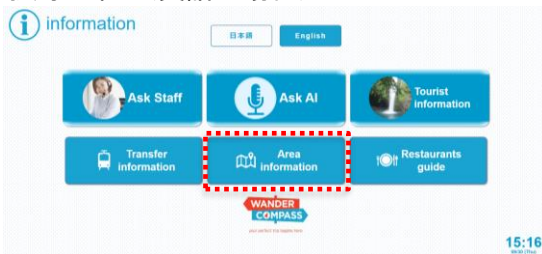


「トップ画面(日本語)」で「乗り換え案内」を選択

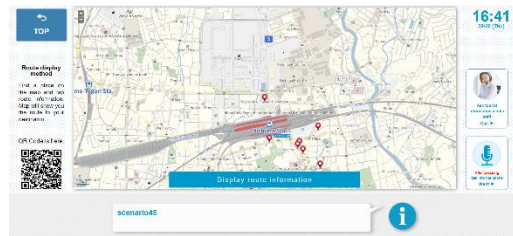


AIチャット画面(行先案内)

### ②駅周辺案内(英語の場合)



「トップ画面(英語)」で「Area information」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】

■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 昨年度実証事業実績

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満足率 :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)

	熱海	伊豆高原	三島
1	東京都	東京都	静岡県
2	神奈川県	静岡県	東京都
3	静岡県	神奈川県	北海道
4	埼玉県	埼玉県	神奈川県
5	千葉県	千葉県	埼玉県
6	岩手県	北海道	京都府
7	栃木県	秋田県	青森県
8	愛知県	青森県	山形県
9	北海道	愛知県	秋田県
10	大阪府	大阪府	宮城県
		他1県	他5県

利用者の年齢層

	推定 平均年齢	合計 構成比
熱海	15歳未満	9.3%
	15~29歳	68.3%
	30~39歳	10.7%
	40~49歳	6.1%
	50歳以上	4.7%
	不明	0.8%
	合計	100.0%
伊豆高原	15歳未満	7.2%
	15~29歳	65.4%
	30~39歳	16.0%
	40~49歳	6.1%
	50歳以上	3.8%
	不明	1.5%
	合計	100.0%
三島	15歳未満	5.8%
	15~29歳	48.1%
	30~39歳	13.2%
	40~49歳	7.1%
	50歳以上	3.5%
	不明	22.3%
	合計	100.0%

旅先で求めるもの  
(2項目まで選択可能)

	選択項目	割合
熱海	高級感	8.1%
	リラックス	51.5%
	非日常	46.2%
	流行	18.1%
	コミュニケーション	4.6%
	発見	28.1%
	合計	100.0%
伊豆高原	高級感	11.1%
	リラックス	55.6%
	非日常	44.4%
	流行	9.5%
	コミュニケーション	7.4%
	発見	33.3%
	合計	100.0%
三島	高級感	12.3%
	リラックス	52.6%
	非日常	40.4%
	流行	15.8%
	コミュニケーション	5.3%
	発見	24.6%
	合計	100.0%

以上