

原宿ツーリストインフォメーションセンター 訪日外国人向けスマートオーダーシステム導入 業務効率化&顧客の体験向上で満足度や顧客ロイヤルティ向上へ

株式会社エイチ・アイ・エス（本社：東京都港区 代表取締役社長：矢田素史 以下、HIS）と株式会社 Capichi（本社：シンガポール 代表取締役：森大樹）は、HIS が運営する観光案内所「原宿ツーリストインフォメーションセンター」（所在地：東京都渋谷区 以下、原宿 TIC）にて店舗内の商品メニュー表示から注文まで簡素化できるスマートオーダーシステム「Capichi OI」のサービス提供を開始します。

原宿 TIC は、訪日外国人の旅ナカでのサービス拠点として、観光案内や日帰りバスツアーなど観光商品の販売に加え、自治体と連携した特産品の販売などを行っています。主に、個人旅行でのご利用が多く、様々な国籍の方に日々100名以上ご利用いただいております。

スマートオーダーシステム「Capichi OI」は、お客様が2次元バーコードをスマートフォンで読み取ることで、写真や動画を利用した最大7言語（日本語・英語・韓国語・中国語〈繁体字・簡体字〉タイ語・ベトナム語）に対応した商品の説明と注文を行うことが可能なツールです。日帰りバスツアーの行程やツアーのハイライトをお客様ご自身で確認し、自分に合った商品を探したり、芋焼酎など日本独自の特産品に関して生産者のこだわりや特徴などを各国の言語でより深く紹介したりすることが可能になります。

The diagram illustrates the Capichi OI smart ordering process in four stages:

- Problem:** A customer is confused by a menu with Japanese text. A speech bubble says: 「商品説明が日本語で分からない」 (I don't understand the product description in Japanese). Another says: 「店員が話しているのを聞いても分からない」 (I can't understand what the staff is saying). A third says: 「外国語で説明するのがある」 (There are some in foreign languages).
- QR Code:** A hand holds a smartphone scanning a QR code. A speech bubble says: 「7か国語対応」 (Supports 7 languages).
- Smartphone Interface:** The smartphone screen displays a menu with images and text in multiple languages. A speech bubble says: 「英語の焼酎でスムーズに買い物ができた」 (I was able to buy Japanese whisky smoothly in English).
- Happy Customer:** The customer is happy and satisfied. A speech bubble says: 「商品写真や動画があるから商品の中身が分かりやすかった」 (It was easy to understand the contents of the product because there were photos and videos).

店舗にご来店のお客様がQRコードを読み取るだけで、スマホでメニュー表示から注文まで簡単にできるようになります。
※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です

原宿 TIC では、訪日外国人のお客様とのリアルな旅ナカでの接点として、ご旅行中のお客様が抱える問題解決や旅の満足度向上に向けて、様々なサービス導入を積極的に行っていきたいと考えております。

原宿ツーリストインフォメーションセンター

所在地：東京都渋谷区神宮前 1-19-11 原宿アッシュビル 1F

アクセス：JR「原宿駅」より徒歩1分、東京メトロ「明治神宮駅」より徒歩3分

<https://his-discover.com/japan/tourist-infomation/jp/>

