

9月16日オープンの「道の駅 かさま」にバーチャル観光案内システムを導入 ～現地だけの旬な情報を提供し、満足度とリピート率の向上を～

- ◆ 笠間市^{※1}は、総合ビルメンテナンスの大成株式会社^{※2}が提供する遠隔受付システム「T-Concierge」を、2021年9月16日にオープンする「道の駅 かさま」に導入し、来訪者へのバーチャル観光案内を開始します。同システムにはNTT 東日本 茨城支店^{※3}が提供する、高セキュリティな通信網を採用しています。
- ◆ 観光案内所から別拠点のサイネージ上のアバターを遠隔操作、来訪者の嗜好に応じた情報を提供することで、訪れる人々の利便性向上を実現し、笠間市の観光振興、地域活性化につなげます。



1. 導入の背景・目的

笠間市は茨城県の中央、水戸の隣に位置する街です。豊かな自然と深い歴史をもつ神社・仏閣、街にあふれる陶芸・アートなど、さまざまな魅力を持ちながら、都心や茨城空港への良好なアクセスという立地もあり、テレワーク移住や二地域居住を検討する層からも注目を集めています。

移住者の拡大に向け重要なのが、笠間市を訪れた方への情報提供です。笠間市ではこれまでも、観光案内所等で来訪者の嗜好に応じた情報提供をすることで、地域に継続的に関わる交流人口の獲得につなげてきました。

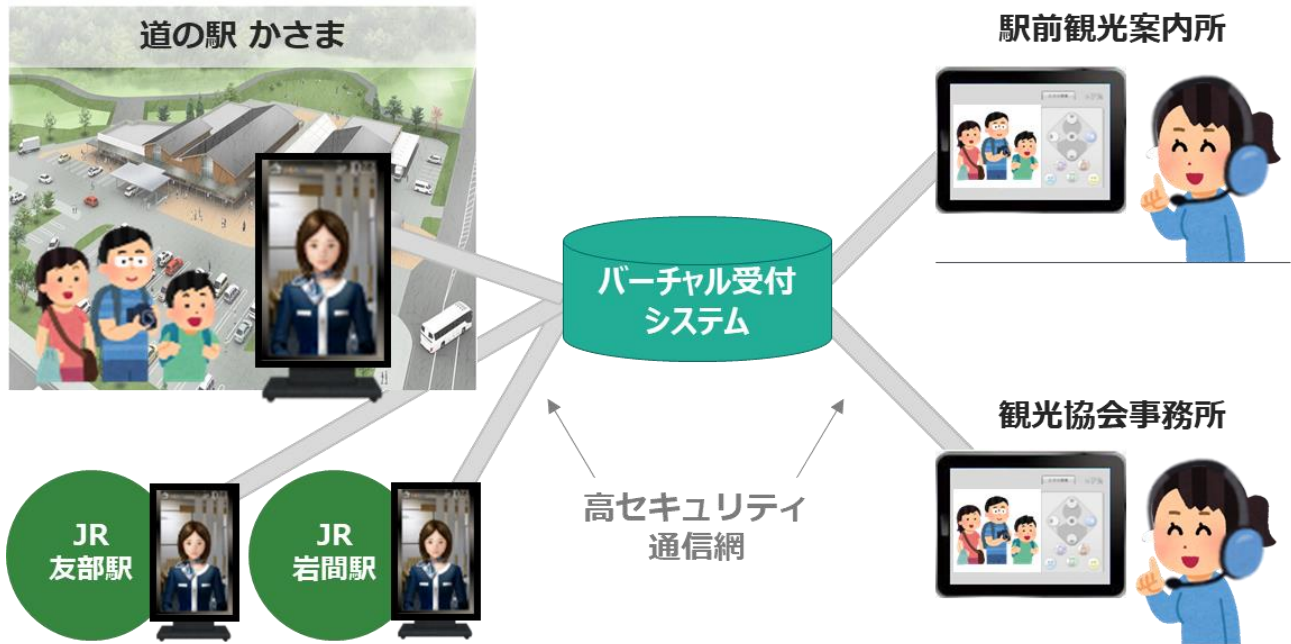
こうしたなか、市内の観光・テレワーク等の拠点整備が進むに連れ、各拠点で効率的に来訪者への案内を行う環境を整えることが必要になってきました。また、猛威を振るう感染症の拡大防止の観点から、来訪者と案内スタッフ双方の安心安全を確保しながら案内を行うことも求められています。

笠間市とスマートシティコンソーシアム協定を締結したNTT 東日本、NTT 東日本の高セキュリティな通信網を活用して遠隔受付システム「T-Concierge」を提供する大成株式会社は、これら課題の解決をめざし、2021年9月16日にオープンする「道の駅 かさま」に同システムを導入、来訪者へのバーチャル観光案内を開始します。

2. 取り組みの概要

笠間市のゲートウェイとしての機能が期待される「道の駅 かさま」を含む、市内 3 カ所の拠点にバーチャルデジタルサイネージを設置、別拠点のオペレータがサイネージ上のオリジナルアバターを通じて、観光情報などを提供します。

サイネージに設置したカメラを通じて、来訪者の年齢や人数を確認しながら案内することで、属性や嗜好に応じた柔軟な案内を実現するほか、1 人のオペレータが複数拠点の来訪者に対応することで、効率的な情報発信が可能になります。また、感染症拡大防止の観点でも、フィジカルディスタンスを確保した安心安全な対応を可能にします。



3. 導入場所・システム運用開始時期

導入場所 : 道の駅 かさま、JR 友部駅、JR 岩間駅

運用開始時期 : 2021 年 9 月 16 日 (木) ※4

4. 今後の展望

笠間市は、市のめざす将来像「文化交流都市 笠間」の実現に向け、感染症の拡大防止に十分に配慮しつつ、交流人口の拡大や市民交流活動の促進をめざし、ハード、ソフト両面の整備を進めてまいります。

大成株式会社、NTT 東日本は、バーチャル受付システムをはじめとしたソリューションの提供を通じて、地域のお困りごとの解決や地域活性化に貢献してまいります。

※1 市長 山口伸樹（やまぐちしんじゅ）、※2 代表取締役社長 加藤憲司（かとうけんじ）、

※3 茨城支店長 長野公秀（ながのきみひで）以下、NTT 東日本 ※4 システムを利用可能な時間帯は、平日、休日ともに 10 時～17 時の予定

* 参考：遠隔受付システム「T-Concierge」について

アバターを通じて遠隔で応対業務が可能なバーチャル受付システムです。総合ビルメンテナンスの大成株式会社が設置・導入・運用のサポートを行い、ICT を活用して人材活用促進と接客環境の向上を図ります。同社が培った受付業務ノウハウを活かし、受付応対業務の品質を保ちつつ、人と人のコミュニケーションを遠隔システムでサポートします。通常時はデジタルサイネージとして機能し、来訪者が呼び出しボタンにタッチすることで、オペレータとの通話に切り替わります。NTT 東日本が提供する高セキュリティな通信環境を活用しており、インターネットを経由せず音声や映像の情報をやり取りできるのが特長です。