

2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会 幹事会
都市サービス高度化ワーキンググループ
サービス検討サブワーキンググループ（第2回）

1 日 時

平成27年11月5日（木） 14:00～15:30

2 場 所

中央合同庁舎2号館8階 総務省 第1特別会議室

3 出席者

（1）構成員等

坂村主査、朝賀構成員、荒牧構成員（東代理）、池田構成員（山田代理）、石村構成員、伊東構成員、岡田構成員、尾高構成員、勝島構成員、神山構成員、川東構成員、久原構成員、越塚構成員、佐藤構成員（太田代理）、高橋構成員、高山構成員、舘構成員（井上代理）、東浦構成員（山口代理）、徳廣構成員、中條構成員（山田代理）、西川構成員、西田（真）構成員、西田（光）構成員（関代理）、根本構成員、松本構成員（孫代理）、村尾構成員、室屋構成員、本宮構成員（安斉代理）、安岡構成員（伊藤代理）、行正構成員、蓬澤構成員、藁科構成員

（2）関係省庁

経済産業省 三浦情報通信機器課長（大角代理）
国土交通省 松本安心生活政策課長、
国土交通省 山下鉄道サービス政策室長（杉田代理）、
国土交通省 鶴田旅客課長（小松代理）、
観光庁 堀観光政策企画官（関根代理）
文化庁 佐藤長官官房政策課長

（3）総務省

山田情報通信国際戦略局長、巻口参事官、小笠原情報通信政策課長、飯村情報通信政策課課長補佐

4 議事

- (1) 各社の取組と課題について
- (2) 今後の検討方針について
- (3) 意見交換

5 議事概要

- (1) 各社の取組と課題について

【坂村主査】

- この委員会では、サービス連携ということが一番大きな問題であり、いろいろな個別に行われているサービスをどうやって連携していくためのインフラを作っていくことが一番重要。
- 今回は、外国から来る方のいろいろ免税措置というようなことをもっと簡単にできないかということ、ホテルのチェックイン手続でのパスポートの確認での効率化、美術館や博物館に入場する場面での活用のそれぞれにつきトモズ様、藤田観光様、国立新美術館様から、取組と課題に関してお話いただく。

【徳廣構成員】

- 現状の免税販売時の業務、会計の流れというのを簡単に説明させていただく。まず免税制度をそもそも会計時に使用するかの確認を行う。次に、パスポートの内容について、入国日の確認を行う。これは具体的には、パスポートの入国日の確認、具体的な判子が押された内容、顔写真を含めた本人確認の手間が発生する。
- 店頭で掲示した簡単な日本の免税制度の概要説明をボードを読んでもらい、その後PDAを使い、パスポートのデータを読み込む。一括で読み取れるパスポートの内容であれば、比較的短時間でパスポートの内容を読み込めるが、中にはPDAで読み込めない内容のものもあり、その場合は、購入記載記録票へ手書きで記載する。
- 最終的に購入した際に出てきた用紙に、購入者の誓約書にサインをもらい、購入記録票の内容確認と、具体的に領収書の添付、そして免税の割り印を押印する。その後、商品の袋詰め、箱詰めをして、最後に再度、国内で消費する場合は開ければ免税対応にならないということを説明し、最終的に会計が終わる。

- PDAを使ってパスポートデータを読み込むケースの場合は、大体1人当たり約5分。PDAでの読み込みができず、手書きになった場合は、1人当たり10分ほどの会計時間がかかる。これは、ICカード化が具体的に進めば、会計に際してのパスポート情報の確認作業が圧倒的に早くなり、会計時間の短縮につながる。
- 自動化ゲートを通過したお客様で証印をもらい忘れていた場合、免税販売が不可能になっているが、アナログな認証よりICカード化に進めば、問題も解決できると考えている。
- パスポートをホテルに忘れてきた場合や、ホテルの金庫に入れてちょっと買い物に行く場合は、受けられないというようなケースも出ているが、パスポートなしでも使えるというような運用になるならば、海外のお客様にとっても、心理的にもメリットがあり、店としても、このような無用なやりとりが出なくて済む。
- 免税専用レジを1台通常より多く設置してオペレーションせざるを得ない状況になっているが、これがICカード化により1人当たりの時間短縮につながれば、日本のお客様でもたくさんの品数買われるお客様の会計時間と変わらない時間で会計が完了できる。
- ICカードに、更に、クレジットカードの機能がついているとすごく便利になる。端末も、1つの端末に集約できるのであれば、流通業界全体にとってもメリットになる。
- 現在の免税制度では、消耗品と一般品という区分が免税の該当処理によって分かれており、免税になる条件等が簡素化、もしくは統一化されていけば、会計の時間が短縮できる。
- 入国時にICカードを発行する際、日本の免税制度やルールなどの簡単なガイドがICカードとともに発行され、認識して買い物に来ていただくと、店頭でのクレーム、トラブルが減少する。

【坂村主査】

- クレジットカード会社で発行したいということになれば、おもてなしカードに基づいたクレジットカードを出していただいて構わない。またパスポートとこのカードの関係に関しては、実印と認め印みたいな関係にあるので、パスポートは日本人でも向こうに行ったときに持ち歩きたくはないのでカラーコピーを持ち歩いたりする。最初にきちんと情報を入れてくれたら、どこでも使えるようにしたい。

【彙科構成員】

- 我々宿泊事業の規模感は、既存拠点で宿泊の客室数が大体1万室ほどの規模を持っている。その中でも外国人のお客様の数が、相当増えおり、外国人の方の比率が、足元で30%弱、25%ほどまで上がってきている。
- 外国人のお客様チェックインに一定の時間がかかるため、これを何とか短縮していき、サービスを増やしていきたいという取組を続けてきている。
- 従来は、パスポートを提示していただき、パスポートに記載された名前から予約の確認を行いその後、お客様にはレジカード、レジストレーションカードというものをお書きいただき、旅館業法の定めに従い氏名、年齢、住所、連絡先、パスポート番号などを記載している。その間にパスポートのコピーを取らなければならない、預かったものをレジ裏に持っていき、コピーし、事前精算をしてルームキーをお渡しするというようなやり方をしてきた。
- これに対して、パスポートリーダーを取り入れてきており、パスポートリーダーが入る前の状態では、1人当たり周辺のご案内を含めて、およそ7、8分の時間がかかっていた。
- パスポートリーダーで行うことは、パスポートを読み込み、データをPDF化し、OCRで名前を読み取り、お名前をレジカードに出し、あとのところを手書きでやってもらい、約1分の短縮となっていた。
- 日本人の方の場合、3分ほどかかるのに対して、外国人のお客様でパスポートリーダーがない場合は5分、パスポートリーダーがあると4分というのが現状。バーコードリーダーを導入することで、年間での会社で60万人ほどの外国人のお客様に対し、1万時間ということの削減になり、ペーパーレスも進む。コピーを取ることの不安も払拭される。
- インターネットでご予約をいただいた方に関して、このチェックイン機にカードをかざすと、住所、名前から全て出てきて、あとはサインしていただければチェックイン手続のほとんどが終了し、精算まで含めても1分以内でできるというスマートチェックインシステムを行っている。これを外国人のお客様に対応するように、外国語対応をしようとしている。
- パスポートを提示おもてなしカードを提示していただきチェックインできるものに、

期待している。

- 客室VODシステムでは、外国語放送だけでなく、観光案内などの情報もおもてなしカードに盛り込むことができれば有用。

【坂村主査】

- ホテルでの手続でも、外国人観光客の方を呼び込むためには非常に重要な共通インフラになるので、検討させていただきたい。

【室屋構成員】

- 国立美術館は、2007年度以降、展覧会にご来場いただいた方の総数が1,000万少しで、外国人の方のパーセンテージは平均で1%弱ぐらい、「ニッポンのマンガ・アニメ・ゲーム」展という展覧会では、大体6%ぐらい外国のお客様で日本のコンテンツに対して海外のお客様が非常に高い関心があり、テーマ次第によっては多くの外国人の来場者が見込める。
- 展覧会のチケット購入に関しては、現在交通系のICカード、PASMO、Suica、関西の鉄道会社の交通系ICカード、クレジット使えるよう整備を進めてきた。電子チケットの導入はインターネットでチケット販売を行い、紙に印刷して持ってくる方法から、昨年度よりスマートフォンの提示でも入場できるようにサービスを拡大した。
- 多言語による館内案内は、6カ国、英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、中国語、韓国語でフロアガイドを印刷物、それからウェブのほうでご提供している。
- デジタルサイネージは当初より案内のため導入している。日本語を中心にご展覧会の案内、やレストランのメニューのイメージ写真などを提供している。
- iPadをインフォメーションカウンターに設置し、交通案内を行うことを数年間やっている。インフォメーションカウンターのスタッフがご案内をしながら、相手に合わせたご案内をするようになっている。
- 国立新美術館では、開館以来、全国の美術館等の施設の展覧会情報を収集・提供するという事業をやっている。アート commons という名前で提供しており、現在1,000館ほどの美術館、博物館、画廊、それから公募展をやっている美術団体の展覧会情報を定期的に収集している。
- 国立新美術館、森美術館、サントリー美術館の3つの美術館で、六本木アート・トラ

イアングルというものを構成しており、相互割引を行っている。

- 現状でも交通系 ICカードでのチケット購入、支払いができ、電子チケットも導入しているので、発展形として交通系 ICカードの利用拡大で、支払いや、チケット購入したという証明としての利用など、使い方の拡張ができれば、美術館としても入場がスムーズになる。
- 企画展によって、チケットの販売の方法が変わり、オンラインでのワンストップなシステムがあれば、お客様を煩わすことなくご入場いただけるので、非常に有効ではないかなと考えている。
- 展覧会情報を我々が集めて提供していることもあり、ほかの美術館との相互割引もやっており。1つの美術館に行くだけではなく、近隣の美術館を回っていただき、ランチをして、また次の展覧会を見に行くなど、交通系 ICカードとの組み合わせでスムーズにできれば、外国人だけではなく、日本人にとってもいいサービスになる。
- 展示の壁面は限られているので、国立美術館が持っている作品をデジタル技術を使い、4K・8Kなどを活用し、日本の芸術文化の活動を伝えるようなデジタルサイネージシステムを空港などに置けば、楽しい観光になる。

(2) 今後の検討方針について

【小笠原課長】

- 資料2-5をご覧ください。今後の検討方針について、このおもてなしクラウドはアプリケーションやさまざまなプロバイダの方々が共通で使い、簡単に言うと属性の情報をここにとどめて、その属性情報をもとに、さまざまなサービスを提供するための基盤であり、クラウドの部分は国がお手伝いをさせていただきます。
- この具体的な情報を自らが使うために必要になる店舗に置く端末、あるいは端末内ソフトについては、それぞれの利用者が工夫いただくということが本日の提案。
- インバウンドの観光客が2020年には3,000万人も達成可能ではないかと言われるが、そういったインバウンドの取り込みの基盤を、来年度、再来年度で、幅広い利用者の方々によって基盤となるクラウドの部分を国も手伝っていきたい。
- クラウドの機能として、例えばどういったことが考えられるのかということについて、免税を活用いただく小売の方々、ホテルの業務の方、美術館といったことを経営されている方の3分野の方からご報告をいただいたが、そういった分野でクラウドを利用する

ユースケースを2ページ以降で示している。

- 例えば、コンビニ・百貨店で免税の場合、店舗に置かれたカードリーダーにその紐づけのもととなったカードをタッチする。そのIDを引き金にしてクラウドにこの属性情報を聞きに行く。そうすると、クラウドの情報がダウンロードされ、一々免税の書類に記入することなく、その情報がプリンターを通じて自動的に記入される。
- ホテルでは、カードをタッチするだけでフロントの画面に、基本的なパスポート情報が表示をされ、PDFで保存ということも可能になるというのが最も基本的な使い方、滞在中のカードのキーとして使うといった使い方も現実に出てくる。
- 美術館の入館では、チケット売り場等で一旦そのIDと属性情報を購入のときに結びつけると、複数の美術館をそれぞれ共通の入館証として使え、かつ割引も適用になり、入館でこのカードをタッチすると、そのIDがクラウドに問い合わせ、その属性情報が入館という答えが返ってくる。
- 新たに創造した情報をクラウドにアップしてIDと紐づけるということも可能であり、例えばホテルで、コンシェルジュの方が、道順や交通手段の情報をこのクラウドにアップし、カードのIDと紐づけておくと、タクシーでカードをタッチするだけで、道順が運転手の方の横のディスプレイに表示されるという使い方もできる。
- いずれも一番上のほうにクラウド、そのIDと属性情報ということの紐づけが基本といったことを全て書いているが、こういったベースになるところは、国もお手伝いをしていく。

(3) 意見交換

【高山構成員】

- 現状では、免税の手続きに2分から3分ぐらいはお待たせしており、場合によっては、トモズさんと同じで10分ぐらいかかるため、この電子化というのが非常にプラスになっている。電子化することにより、免税に必要な紙の送付が、電子送付されると、省力化も非常に見込める。
- クレジットとの一体化により1回クレジットで決済をして、免税手続を行わなくても、1回で済んでしまうと夢のような形になる。

【神山構成員】

- コンビニでは、少し前までは非常に多くの機材が必要であり、スキャナー、処理をするパソコン、プリンターが必要であり、大きな店だとスペースの問題はないが、我々の小さなコンビニエンスだと、バックカウンターも広くないので、機器を置くと、ほかの物が置けなくなり、オペレーションがしづらい問題もある。

【川東構成員】

- 訪日外国人が、便利だと感じるカードになるということが重要。そういう意味では、すぐに使えたり、安全であったり、いろいろなところで使える、というのが大事。

【勝島構成員】

- いろいろクレジットカードの決済を一度にでき、また、クラウドとの連携というのは、非常に可能性がある。免税では、産業界、クレジット事業者も含んで、大きな付加価値を生むような全体の枠組をトータルで考えていかなければならないと思う。

【坂村主査】

- 免税とか国も重要なサービサーなので、新しいサービス連携インフラをつくるために、サービス連携ということに対して、ある程度国も関与するということは重要なこと。民間だけではできないことを少し踏み込もうというのがサービス連携のベースになっている。お金が絡んでくるものに対しては、十分検討して連携を実現したいと思う。

【高橋構成員】

- ホテルにはレストランもあり、できればパスポートの情報を登録するときに、ハラルなど、食べられないものや、ベジタリアンの方など、何か食べられないなどがあれば、そういう情報も一緒に登録できると、ホテルのレストランだけではなく、ほかのレストランでも同じようなことができ、より利用が広がる。
- デジタルサイネージでは、かざすとその言語に切りかわって表示が変わることもでき、客室の中でVODのシステムはS u i c aが使える仕組みもあるので、それをかざせばその国の言葉で出るとか、表示が出る、コンテンツが出るというふうなこともできると思うので、あわせてご検討いただきたい。

【坂村主査】

- イスラムにもいろいろ禁忌のレベルがあり複雑と聞く。確かにホテルでハラルの登録などをやっていただければ、ほかのレストランでもそのまま使えるため、非常にいい提案。

【伊藤代理】

- 旅行会社の立場でいくと、まず1つは移動という手段で、現在、訪日外国客の方、多くの方が利用するジャパンレールパスという仕組みがある。紙ベースのものであるが、この発券など含めて、これをICカードに、印字をしていくような形とともに、いろいろな鉄道レールパスを提示すれば割引になる制度もあり、ICカードでは訪日客の方がご利用されるおもてなしカードであれば割引運賃を導入など、移動のメリットみたいなものを出される。
- やはり一番日本にとって大きな問題は、言語の問題。情報発信は、ウェブサイトが中心になるが、全部多言語とすると、それぞれ言語ごとにサイトを用意しなければならない。このクラウドの仕組みができるときに、やはりそういった翻訳ソフトで読み取れない文字画像的なものを含めて認識し、それぞれの言語に翻訳できるようなアプリケーションがあれば、多くの事業者にとって膨大な手間とコストが大きく削減され、オンタイムで情報発信がされる。
- 日本の伝統文化を見ていきたいという欧米の方々のために、免税専用のウェブサイトですることにより、最後のゲートウェイである各空港でピックアップができるような仕組みや、そのことによって登録されていた情報をダウンロードすれば、簡易に手続をすることなく免税手続してショッピングができるような仕組みというものもあっていい。

【朝賀構成員】

- 当館、美術館だけではなく展望台も併設しており、今、年間200万人ぐらいの皆様にご来館をいただいている。このうちの外国人の方の割合を調べると、大体1割から2割。
- 当館は、2003年にオープンした当初からパンフレット等については日英併記というのを原則でやってきたが、ここにきてアジアの方が非常に多くなってきていることも

あり、多言語化については課題になっている。

- 解説は基本的に日本語と英語であり、中国語、韓国語に対応しきれていないというところもあるので、クラウド上の属性のデータとのうまい紐付けの中で、作品を解説するという視点での何かおもしろい仕組みをつくれたらと思っている。

【蓬澤構成員】

- 主に外国人に対しての対応で、音声ガイドを全ての展覧会でつくっているが、今は英語の対応が精一杯。ホームページの英語バージョンをつくり、外国人向けのツイッターも始めている。
- ICカード化に関しては大変興味があり、我々もお客様を一番待たせてしまうのが、当日券の売り場であり、いかにスムーズに回していくかは、ダイレクトに効果が出てくる場所。複数館での共通券という形で回遊性を高めていくような、取り組みもぜひ前向きに考えていきたい。

【山口代理】

- 渋谷のまちの再開発では、ソフトの取り組みとして、観光の機能が弱かったこともあったので、渋谷区と一緒に観光協会をつくり、ハチ公広場のところに観光案内所を置き、鉄道の駅の横には多言語対応できる外国人の案内所をつくっている。アンケートで一番弱かったW i - F i も独自に作り、自分たちの商業施設や、ハチ公広場などでW i - F i を使えるようにした。
- 渋谷は乗りかえが非常に複雑な駅であり、乗りかえの動線のために、基本的には2カ国語を中心としたサインを作っており、交通動線に関しては4カ国語にしていきたい。
- 1つのまちで積み上げても、その効果は小さく、より多くのサービスの方が新しい取り組みを組み合わせることが必要。サービス連携を形にする意味では、まちの中で実施をしていくことがとても重要。

【坂村主査】

- このサービスワーキンググループでは続行してテーマを決めて。発表いただき、ご意見をいただくということを繰り返し、インフラにどうやって共通項目として吸い上げることをやっていきたい。

【村尾構成員】

- クラウドは、来年度にならないと立ち上がらない。何をコアとしてクラウドに乗せていくか議論をしてはどうか。

【坂村主査】

- 3,000万人の人にサービス利用するためのクラウドを作るには技術的な問題で時間がかかる。このサービスワーキンググループと並行して技術サブワーキンググループがあり、落ちることがないようにするにはどうするか、サイバーアタックを受けたときにどうするかを検討を行っている。

【佐藤長官官房政策課長】

- 都市サービスの高度化は文化振興の立場からも大変期待しており、協力もしていきたいと考えている。
- 文化には、芸術文化、伝統文化、それから衣食住含めた生活文化まで大変さまざまであり、またその方法も、例えば絵画、演劇を鑑賞するというものや、音楽、舞踊を演じるというもの、工芸製品をつくったり、そういうものを体験したりと、大変さまざまなものがあり、訪日の観光客の方にこうした文化を短い滞在期間の中で体験していただきたい。
- 文化庁としても、文化プログラムについては、当初からおもてなしのクラウドを念頭に置いた、仕掛けづくりを準備していきたいと思っている。

【坂村主査】

- 経済的なものだけだとどうしても深みに欠ける。文化が入ることにより、より幅広で、精神的なおもてなしになる。最初にいろいろ経済的効果の話をさせていただいているが、このおもてなしのクラウドには文化が絶対重要だと思っている。

【徳廣構成員】

- 病気になったときの対応や持病の対応をどこで受けられるかといった情報は、訪日外国人にとっても便利なサービスになる。特に言語が絡むと医療関係は非常に難しい内容

になることもあるので、医療機関からのこのサブワーキンググループへの参加があるとよりおもてなしのサービスとしては向上すると思う。

【坂村主査】

- 病院、病気は重要。おもてなしはサービスや経済的な連携インフラであり、さらに文化の連携基盤にもなって、あと健康や安全のための連携基盤にもなるということが非常に重要。
- 第1に、次の2020年に向けた社会全体のICT化に関する懇談会で中間報告取りまとめというのが必要となるので、幹事会で通して、全体の懇談会にも出していきたい。今やっている取組により、訪日外国人の方々の滞在時の利便性を確実に向上させ、インバウンドツーリストの方がもう1回行きたいというものになり、さらにほかの人も誘うようなことを期待している。
- このサービス基盤は参画したい人が全国どこからでも、すぐにこのサービスに連携できるようにするのが、1つの戦略。
- 2番目に、これを使うのはここにいない方たちも、日本中にどこでも参画できるようにしたい。基本的に国が後押しできるのは、仕組みの中核にある連携のためのクラウドの部分ということになる。そこに対してこのサブワーキンググループからの意見をできる限り取り入れていきたい。
- 本格的に動かすのは、3年後。2020年に間に合わせるためには、大体3年ぐらい前には動いていないとならず、2017年に本格的にいろいろ稼働させたいため、セキュリティ対策を含めて、来年度、不都合があるかどうかという実証実験をしたい。
- 最後に、日本全国であらゆるサービスに使えるように拡大するための、具体的なサービスをいつ、どこで、誰が行うのかという推進体制に関しても話をしていきたいので、引き続きご協力をお願いしたい。

【小笠原課長】

- 12月の中旬に、本サブワーキングの親会に当たる大臣懇談会が予定されている。都市サービスの高度化ワーキング、このサブワーキングの議論を経て、先生からご報告をいただきたい。
- その後、7月に出したアクションプランは、今年度末、来年度の3月末にこのサブワ

ーキングで議論いただいていることについて、具体的にどこでどんな主体が、どんな中身をということをアクションプランとしてまとめていく。

【坂村主査】

- 来年の3月ごろには大体のインフラがどうなっているかをお出しできると思う。実証実験に関しては来年度ぜひやりたい。皆様の実証実験の参画を期待している。

以 上