

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（第2回）

1 日 時

平成27年6月30日（火） 13:00～14:30

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、阿部構成員、岡田構成員、石村構成員代理、櫻井構成員、島田構成員、  
岩崎構成員代理、田丸構成員、小柴構成員代理、中島構成員、越塚構成員、  
中村構成員、本多構成員、村尾構成員、田中構成員代理  
納村説明者、新宮説明者、角説明者、田中説明者

（2）オブザーバ

東日本旅客鉄道株式会社 梅川次長、株式会社パスモ 宮坂執行役員

（3）関係省庁

国土交通省 植田政策企画官、国土交通省 山下室長、  
観光庁 藤原参事官（関根代理）

（4）総務省

太田大臣補佐官、鈴木情報通信国際戦略局長、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）アクションプラン（案）について

（2）意見交換

5 議事概要

(1) アクションプラン（案）について

【小笠原課長】

- 世界最先端 I T 国家創造宣言でデジタルサイネージやクラウド技術等の活用により使用言語等個人の属性や現在地等に応じ、スマートな情報提供、移動等のサービス提供環境を実現する。
- 日本再興戦略、いわゆる成長戦略では、改革 2020 プロジェクト、2020 年に向けて日本のショーケースとして発信していく内容として何を見せていくかというもの。そのうち、観光立国のショーケース化のうち①観光地域②東京、③外国人の方々という意味で最も目立つ玄関となる成田空港、羽田空港、この 3 つにフォーカスを当てている。②東京のデジタルサイネージによる使用言語等の属性に応じた情報提供機能の拡大と、I T 戦略の言い方をかなり圧縮し、同趣旨を成田空港、羽田空港で、「デジタルサイネージによる訪日外国人旅行者への観光情報の提供」となっている。
- 骨太方針では、公衆無線 LAN、自動翻訳等による属性に応じた情報提供となっている。
- アクションプランの具体化として都市サービスの高度化として、無料 W i - F i、多言語音声翻訳、デジタルサイネージの高度化を挙げている。
- 横串で通した場合、ユーザーズエクスペリエンス、ユーザーに対する利便性という観点からの検討が必要であり、これまでの 3 つの要素に加え、交通系 I C カードあるいはスマホといった要素を加えた場合、ユーザーにどういった体験をしていただけるかと、そういった観点からまとめ直し、アクションプランのところにまとめた。
- 2019 年というオリンピックの前の年を一通り目標に置き、スマートフォン、デジタルサイネージ、交通系 I C カード、こういったツールを I C T のツールとして横串で活用する。交通系 I C カードをトリガーとし、外国人の観光客の方々がその属性に応じてスマートフォン、デジタルサイネージに一番適した情報が届け、キャッシュレスかつスムーズな移動が享受できる環境整備ができないか。
- 観光情報やアラートなどの防災情報といったことがより豊かにできないか。オープンデータ、スマートフォン、交通系 I C カードに組み込まれている I D、連携した情報提供手段であるデジタルサイネージ、無線 LAN、言語の音声はテキストの翻訳を組み合わせしていくということが必要。これらの連携を図る上ではクラウドを活用していくことが不可欠。

- アクションプランとしては、先行導入地域、推進体制、いずれも、具体的な場所の特定、具体的な推進体制の特定については、遅くとも2015年度中に検討、結論を目指す。
- 想定される候補の例では、先行導入地域、港区、竹芝、成田・幕張、六本木・虎ノ門、渋谷が考えられる。
- 推進体制について、想定されているプレーヤーの方々の意見も十分に踏まえつつ、2015年度中に、どういった体制、どういったサービスの主体にしていくかということについて検討、結論していく。
- 2015年度中に固めた上で、2016年度から先行導入地域で検証あるいは一部の導入を始めてはどうか。技術的な、あるいは運用上のいろいろな共通仕様については、2016年度中にはそういった検証と並行して決めていけないか。

## (2) 意見交換

### 【中村構成員】

- 訪日する外国人はもちろん、その都市の住民、高齢者も障害者も含め、あらゆる人に便利に感じてもらえるといった具体的なサービスの実現が重要。
- アクションプランの先行導入地域として現在、東京・港区竹芝地区で、東急不動産や鹿島建設が進めている大規模な開発を行う際に、このサービスが実現できるように進めていきたい。
- 設立予定は2019年度を予定しているが、先行的にICTのショーケースと検証できるような場を設置するなど、具体的なサービスの創出をするといったことも考えたい。
- デジタルサイネージワーキングで複数の方から具体的な先行導入地域の提案もあった。オールジャパンで日本のレガシーとできるように進めていくことが大事。

### 【田中説明者】

- 「都市の価値向上を目指して」ということで、ご説明する。都市の国際競争力を高めるには、2015年3月に森記念財団が発表された調査情報の中で、生活者の価値観がコト消費、つまり、経験に移りつつある中で、まちも感性に訴える力が必要という点がある。調査対象都市21カ所の中で東京はナンバーワンだが、多様さや新陳代謝などで壁がある。都市のモデルチェンジをいかに図っていくかというところがこれからのまち

づくりのポイント。

- ニーズの変化や異なる文化・背景を持つ外国人の方がいっぱい来ると、単独の企業で何かを取り組んでいくのは限界があるのではないか。そのためお互い手をつなぎながらこの状況に当たり、取り組んでいく必要がある。
- サービス連携がキーワードになる。利用者、消費者の行動の一連をバリューチェーンとして捉え、全体で体験価値を最大化していくサービスを提供していくのが望ましい。
- キーとしてパーソナルデータをうまく組み合わせて、情報が相互に流通する仕掛けをつくっていくことにより、サービスの組み合わせによる無限の多様性が生まれる。
- 将来の都市サービスを支えるICTシステムとして、オープンな環境でこのようなサービス連携の基盤を作れば、一定の承認、ガイドラインは必要。その上で、自動的かつリアルタイムにサービス連携が実現できれば、多様さや新陳代謝が増していく。
- 訪日外国人の方々が空港に到着してからのイメージとしては、空港に到着してから、まずネットに接続し、アプリ認証でWi-Fi接続するところでサービスとして取り入れていく。移動中には、再度の認証なしに、無線LANにシームレスにつながっていく。ホテルのチェックインでは、カードをかざすだけでチェックインが完了。ここでパスポートの情報があればよりスマートなチェックインができる。免税の手続きでも有用になってくる。
- 外出して観光地に行こうというときのサイネージの活用では、オープンデータを使った電車の運行状況を使用言語に合わせて案内し、スマホにフィードバックしてタクシー呼び出しに伝える。
- チケットとの連携では、あらかじめ購入しているチケットをスマホ連携しながら入場していく。

#### 【納村説明者】

- ICカードとスマホ、顧客ID、パスポートをひもづけ、顧客属性を把握することで実現可能な「お得で・便利で・安心な」サービスを提供する。
- 一連の流れにおいて、ストレスの少ないシームレスなサービスが必要。将来的にはスマホやサイネージを利用してその顧客属性に応じた形で便利な観光情報や、クーポンなどのお得情報を提供。
- 決済では、キャッシュレスのインフラを整えることも必要。ホテルの簡単なチェック

インでカードをかざせば宿帳を簡単にできる。免税手続をできるだけ簡素化する。災害情報では、外国語で受診可能な医療機関の情報などの提供も重要。

- 実証実験として、イオングループ及びパートナー企業で、2015年度から準備作業に入り、できるだけ2015年中に何かできればいい。地域は、イオングループが本社を持っている成田・幕張では、インバウンドのお客様に多いので、支援できる。
- 魅力的なサービスを資料上つくるのは簡単だが、現実に行っていく上では、リアルな店舗等をつくり、カードとスマホ及びパスポート情報をひもづけるということはどこでどのように告知し、どう実現していくかは大きなネックになる。

#### 【角説明者】

- 渋谷では駅が工事中ということで、ご利用の方、特に身体属性に応じた道案内に関心がある。実験では、その辺をうまく取り込みたい。
- 外国人観光客では、道に迷うということが多く、サイネージでカバーできることが大きい。
- ホテルやレストランでも、ICカードへの情報の書き込みなどでも協力できる。

#### 【坂村主査】

- オリンピックの前に実験場を決めて先行的にいろいろ実験をしていくことをいち早くやろうということが、重要な課題。

#### 【新宮説明者】

- 災害時には区民に緊急情報を少しでも早く周知できるように、デジタルサイネージを設置しようと、システム開発をしている。
- 今後、東京オリンピックを機会に国内外から港区を訪れる方は格段に増えるので、サービス向上の視点も取り入れながら取り組んでまいりたい。

#### 【岡田構成員】

- この経済を活性化するには移動というキーワードがある。その中で、JTB総合研究所では、3つのテーマを重点テーマとして取り組んでいる。
- 1つは、人を動かすためのことづくり。これは主にコンテンツや、エンターテインメ

ンなど。2つ目が、コンテンツやエンターテインメントを情報伝達するための情報インフラ。3つ目は、観光地。都市も含めて人を呼び込むためのまちづくりに関与していく。

- 2つ目の情報伝達レイヤーというのがまさに今回の取り組み。その中で、昨年度NTTグループと福岡を舞台にフリーWi-Fiと観光アプリという実証実験を行った。単体のアプリとWi-Fiという環境だけではなかなか人は動きづらい。デジタルサイネージや翻訳など、都市をオペレーションするためのさまざまなシステムを一体化して動くべきと実感した。

#### 【坂村主査】

- 展開していくときに、JTBをはじめとする旅行関係の会社は重要。特に海外からのさまざまなお客様といったときに、JTB様の海外側の会社の方は、このおもてなしインフラを広めるために重要なプレーヤーだと認識している。

#### 【村尾構成員】

- この試みは、早く決めてやるのが大事。いかに交通系カードをトリガーとして一刻も早く決めてしまうかがスタートであり、決まらずやらないでいると、時間がどんどん過ぎていく。
- アクションプランで、いつまでに交通系カードをトリガーにしていくんだということを決めてしまうのか、決めたことをどういう舞台でどう実現していくのかに収れんしていく。
- やる場所、展開する場所はいろいろ話はあるが、いろいろな属性があるので、ターゲットを絞って3カ所や4カ所でやればいい。銀座など中国語などが飛び交っている場所では話題性や発信力が高い、道路空間、地下鉄空間、そうしたものを活用しながら、実験場にしてみてもどうか。

#### 【田丸構成員】

- アイデアとして非常に画期的で、業種も超えて連携していくということで、素晴らしいプラン。一方で、オープンイノベーション、国内に限らずグローバルに見ると、そういった仕組みを用いて新たな発想のもとにさまざまなサービスを提供したいと考える企業、ユーザーの方も多くいるのではないかと。さまざまなサービス、付加的なものがあり

得る。そういったものを可能にするようなシステム、インフラにできると、将来の可能性が一層広がるのではないか。

#### 【石村構成員代理】

- これだけ多様になると、提供する情報が担保できるのか。特に固定的でないもの、工事情報も加味したルート案内がリアルタイム性を情報にしっかり担保できるのかが気になる。これは実証実験等でのテーマになってくるが、更新されるものは、自動的に変えて提供するような仕組みも考えられる。
- 実際に外国人の方々が情報を入力してくれるか問題で、日本に来られた方が空港を出て改札のところでこれを自分で手入力するというシーンは想定しにくい。来る前から入れてもらう、入国のカードと連動させ、許諾者には、カードとひもづけるなどの、仕組みができると、入力の手間も省けて、かつ使いやすい環境が整備されるのではないか。

#### 【坂村主査】

- 日本航空や全日空など飛行機会社の方の協力で飛行機の中で属性情報を入力するなど、日本に来る前にいろいろ前準備しておいていただければ、来日してからカード購入後はひもづけだけですぐ使えて簡単ということも意見をいただいております、旅行業者の方と組んでやっていくことは非常に重要。
- 工事案内などリアルタイムのデータは、公共交通オープンデータ研究会でも、動的データを入れるという仕組みをつくっている。既に活躍しているいろいろなグループと相乗効果を出し、協力をして連携していく。動的データでは、国土交通省との協力も重要。

#### 【島田構成員】

- ユースケースのイメージを我々関係者が情報共有し、仕組みをつくる際に、そこをよく考えて、その要件を考えた上で仕組みを設計していくことが重要。
- 想定が本当に当たるかどうかは、実証実験が重要。しっかり進むことを期待。
- おもてなしカードが生まれてから、もしくは生まれる前の知るというところから最後に帰国して帰るところまでを考えデザインしなければいけない。

【太田大臣補佐官】

- 技術に横串を刺すときに2つ考えがある。1つがデザイン。ユースケースをどういう方針でデザインしていくのか。もう一点が、マネジメント。マネジメントをやると何が変わるのか定義しなければ、成果にならない。
- データに関して、道路情報を含めた動的なデータは国も関わる通例があり、その上で、個々でやっていくもののサービスに関しては、企業の創意工夫でやっていただく。
- マネジメントに関しては2つあり、1つは、何が変わるかということ。コト消費は無形資産の価値が上がるので、計りやすい。コト消費によりモノからコトとなり、都市の生産性、TFPが変わってくる。政令指定都市を見ても、一番ICTを使っている福岡市はTFPがすごく高い。サービス、生産性が上がるのが実証実験で計られていくと、投資が出来る判断になる。
- もう1つは、個人情報の所有について。企業の利害も絡む問題で、交通系ICカードをトリガーに得られる情報は属性や履歴などさまざまあり、個人情報の管理と使用方法を検討いただきたい。個人的には、脱広告モデルとして、個人情報をうまく活用したい。個人情報は個人をオーナーにして、サービスの向上をしていく。広告モデルや、送客モデルを考えることは、2020年の検討項目としていくには古い。

【坂村主査】

- インフラのための重点項目を挙げている。ユニバーサルデザイン、オープンアーキテクチャー、連携の3つが重要なバックグラウンド。
- マネジメントをやりすぎると、競争やオープンの利点が減る。始めはオープンアプローチでやっていき、緩やかに連携していく。デザインのプリンスプルは、パラリンピックもあるので、ユニバーサルデザインはベースにして、できるものをやる。ビジネス面に関しては、企業間競争はある程度あったほうがいい。

【太田大臣補佐官】

- 提供者、利用者、行政含めて議論するのは難しい部分はあるが、ビジネスあるいは投資として魅力についても議論できればいい。
- 規制の点で、個人情報の扱いなど、安心して皆さんがサービス開発できるような議論はできる。

【坂村主査】

- 全体として経済的効果は向上する方向に持っていきたい。うまくディスカッションして、我が国のプラスになるようにしていきたい。

【阿部構成員】

- おもてなしクラウド等で日本をアピールして、実証実験に持っていきたい。実証実験を行うことによって世の中にもアピールでき、民間もお手伝いできる。ICカードについては、主要な10カードはまだ完全に全国化していない。インバウンドも大切だが、国内の利用者のためにも、地方隅々まで使えることも並行して考えていくことが課題。

【坂村主査】

- インフラをみんなで一緒にしておくことがベースにあるが、このインフラがほかと違う重要な3つの特徴がある。①オープンAPIインフラ。たくさんの方を取り込むためには、クラウドAPIをオープンにしていくしかない。みんなが使えるというのが1つの考え方。②産学民官インフラ。今までこういうのをやろうとしたときに、民間会社でグループをつくってやることはたくさんあるが、今回は国の一大事業である2020年を見越しているので、国も民間も利用するというようなインフラにする。③交通系カードを取り込んでいるインフラだということ。既存のものをできる限り使っていく。デジタルサイネージに関してはもうグループがあるので、連携してやる。公共交通オープンデータ研究会も既にあるので、連携していく。他省庁とも連携していく。
- 日本のプロジェクトの多くは、何かやるとき、全部ゼロから作り、囲い込んで行うので、うまくいくとは思えない。今からカードを新たに発行し、インフラをつくるなどは不可能。ゼロベースから全部やるには時間がない。5年後にできたのではどうにもならず、二、三年で片付けないとだめになる。交通系カードも今まで独立していたものだから、ネット連携ができるようになると、大きなインパクトがある。

【村尾構成員】

- 位置情報がオープン化していく、もしくは運行情報がオープン化していくものとのコラボレーションが公共交通オープンデータ研究会では起こってくる。駅空間や道路空間も含めて様々な位置情報がオープン化する中で、公共交通オープンデータをいかにつく

るか。

- 人の属性が動いていく。サービスが属性に基づいて提供される。オープンデータの部分では、公共交通オープンデータもしくは駅の位置情報、道路の位置情報といかにコラボレーションできるかということで相乗効果を生む。先行地区で試験運転をやるとすれば、相乗効果を加味して考えてみるのも有効。コラボレーションもどのように組み合わせればいいのかを視野に入れておいたほうがいい。

#### 【坂村主査】

- 本日デジタルサイネージの中村主査に来ていただいているが、具体的にどのようにマッシュアップするかに関して公共交通オープンデータ研究会とも具体的にマッシュアップの方策について、協力いただいている団体とどのように協力していくのかに関しては宿題とさせていただき、相乗効果が出るように話し合いをしていきたい。
- アクションプランの中で、場所や主体が重要。グループ全部挙げてやるとどこかで表明してもらえたら、安心。
- 最終的には日本全部まで広めていきたいが、時間かかるので、アクションプランにはとりあえず場所や主体を記載したい。
- インフラをつくるというだけではアクションプランにならないので、どこで誰が主体となって直接のお客相手への応用をやるかという話を入れる。7月、8月の段階で全部入っていればいいが、増える可能性もあるため、その時点ではいつまでに全部入るか明記するという書き方も1つの考え方。
- 来年からのアクションとして実証をやっていくことになると、今年度中に主体や場所が決まっていないとできない。
- 本日皆様からいただいた意見を踏まえて、アクションプランの案に関して固めたものを7月16日に開催予定の幹事会で報告させていただく。
- アクションプランの中間取りまとめが終わった後、本年度中には先行導入地域と推進主体を具体案として決めていく。
- 政府だけがやっていくことではなく、産学民官協力で進めることになっている。

【小笠原課長】

- レガシーのプラットフォームをつくることだが、プラットフォームの3要素は、①交通系カード、②産学官連携、③オープンの3つ。特に重要な要素は交通系カードという既存の資産を活用していくこと。
- さまざまな委員の方々の意見を伺っても、交通系カード、既存の資産を活用することは評価もいただける。そのため、交通系カードの関係者の方々と、どういう形で表に出しても足並みがそろそろように十分に話し合いをしていく。
- 7月下旬には中間的なアクションプランの公表になる予定。
- 基本的なコンセプトである、交通系カードを使ったプラットフォーム、産学官連携、オープンなAPIというコンセプトでどのぐらいまで具体的に膨らませられるか皆様と十分に相談していきたい。

【坂村主査】

- 2020年のレガシーにしようということでカードを使ってさまざまなサービスを提供できるようにするという事は、サービスのためにいろいろな可能性が生まれ、世の中に広まっていくので、ぜひ進めていきたい。
- コアに協力してもいいという方がWGに来ているので、アクションプランに入れていく取組を広めることができるという気持ちを持っている。

以上