

2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会  
第5回 都市サービス高度化ワーキンググループ 発表資料

## NECの地域実証案

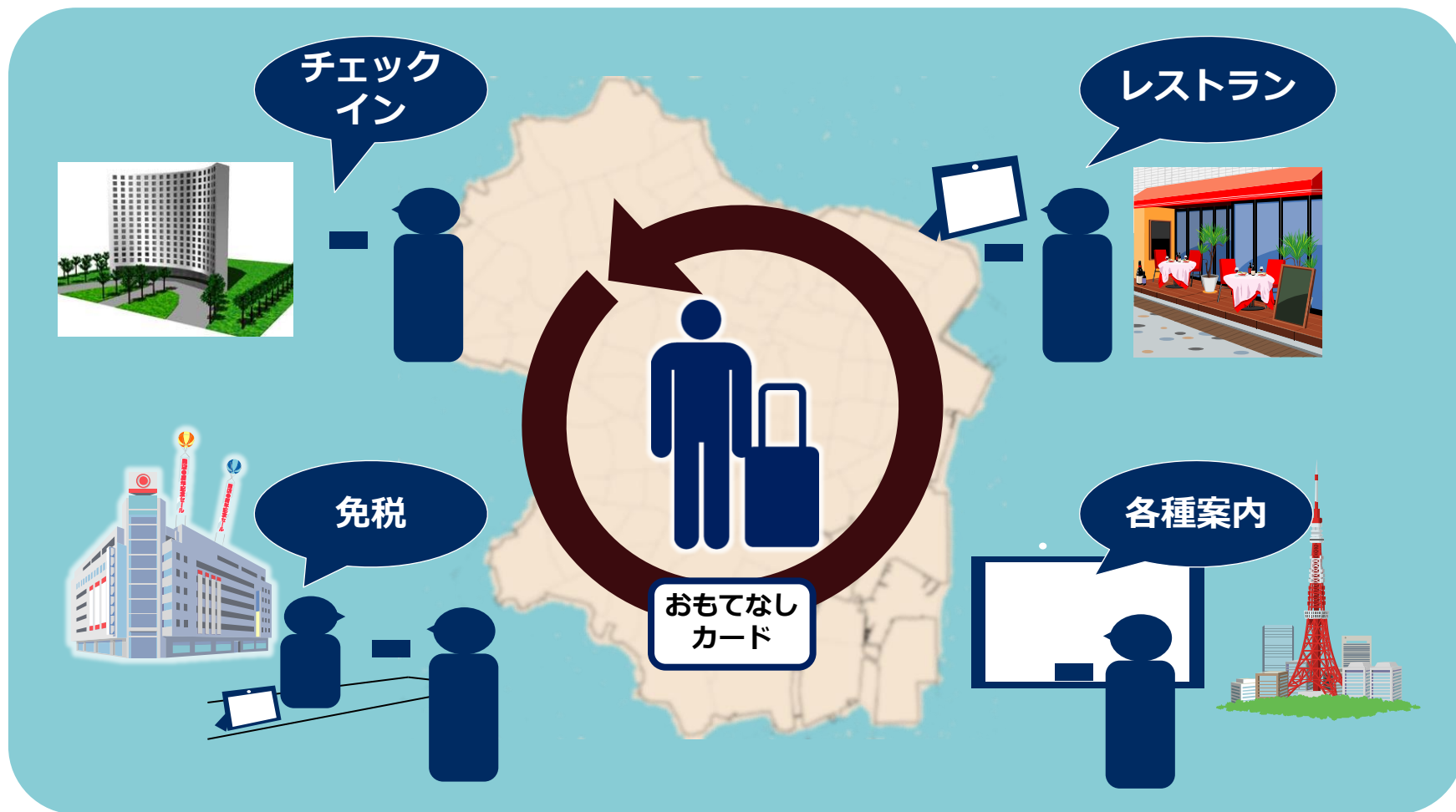
2016年3月31日  
日本電気株式会社

# Orchestrating a brighter world

未来に向かい、人が生きる、豊かに生きるために欠かせないもの。  
それは「安全」「安心」「効率」「公平」という価値が実現された社会です。

NECは、ネットワーク技術とコンピューティング技術をあわせ持つ  
類のないインテグレーターとしてリーダーシップを発揮し、  
卓越した技術とさまざまな知見やアイデアを融合することで、  
世界の国々や地域の人々と協奏しながら、  
明るく希望に満ちた暮らしと社会を実現し、未来につなげていきます。

個人属性情報(リクエスト情報)の利用に主眼を置いて、ストレスの低減された現場業務の実証検証を行う事を提言致します。



## NECの地域実証案 (2/2)

おもてなしクラウドと連携する事を前提とし、業務オペレーション時間の短縮、国籍・言語・食の禁忌などの多様性へのスマートな対応を志向。

販売機会の増大、顧客満足度の向上などの施策の実現性を評価する。

No	実証テーマ	事業者案	実証内容
1	ホテルフロントにおけるパスポート処理業務の利便性向上	ホテル	<ul style="list-style-type: none"><li>・チェックイン時におもてなしカードの提示。</li><li>・カードをリーダータッチさせクラウド経由でパスポート情報をPDFでダウンロード。フロントシステムにイメージ添付。</li></ul>
2	免税におけるパスポート処理業務の利便性向上	流通小売	<ul style="list-style-type: none"><li>・免税処理時におもてなしカードの提示。</li><li>・カードのリーダータッチからクラウド経由でパスポート情報をダウンロードし免税システムと連携</li></ul>
4	サイネージによる到達性向上による利便性向上	自治体	<ul style="list-style-type: none"><li>・おもてなしカードのリーダータッチで公共情報などを多言語表示。</li></ul>
5	属性情報によるサービス利便性向上	レストラン	<ul style="list-style-type: none"><li>・おもてなしカードを簡易端末で読み取りハラル等の情報を入手。メニュー案内。</li></ul>

 **Orchestrating** a brighter world

**NEC**

**都市サービスの高度化  
地域別 実証事業案  
(XX地区)**

2016年3月31日

日本電気株式会社

## 1. 背景・目的

本要件書は、「2020年に向けた社会全体のICT推進に関する懇談会」のアクションプランを前提とした、地域実証実験によるフィジビリティスタディの実施について記載するものである。

### 1. 1. 背景

近年、訪日外国人数が急増している。2015年時点でその数は1974万人となり、2020年目標に迫る勢いである。政府も2020年の目標を3000万人に上方修正している所である。

訪日外国人の増加は、それをきっかけとした国内需要の増加や地域の活性化などに貢献するものとして、一層の日本の魅力の拡大とアピール、訪日リピーターの増加などに向けて、産官学共同でその受け入れインフラ整備が進んでいる。

一方で急激に増える訪日外国人は、サービス提供の現場において、そのサービスを提供する側とサービスを受ける側の双方においてストレスや不満を生じさせている実態がある。

例えばホテルでは多数の訪日ツアー客の来訪によりチェックイン業務が遅滞することや、小売店の消費免税手続きの現場においては、所謂「爆買い」による大量商品の免税手続きが遅滞する事などが発生している。

このようなストレスや不満を解消する手段として期待されているのがICTである。

訪日外国人とのコミュニケーションから始まるサービス事業者の日常の業務オペレーションにおいて、ICTを活用した双方にストレスのない「おもてなし」が期待されている。

ここにおいて、「IoTおもてなしクラウド基盤」(以下、おもてなしクラウド)の提供する外国人の属性情報等を業務現場でタイミングよく入手する事により、業務処理を効率化させる事が考えられる。特に小売、サービスの現場において、パスポートコピーをPDF等の形で入手する事が、この業務効率化に大きく貢献する事が想定される。

本実証では、おもてなしクラウドの提供する個人属性情報の利用に主眼を置いて、ストレスの低減された現場業務の実現を検証する。ICTを活用したおもてなし検証のモデルケースとして実施するものである。

### 1. 2. 目的

おもてなしクラウドと連携する事を前提とし、下記の具体的な検証を行うことにより、業務オペレーション時間の短縮、国籍・言語・食の禁忌などの多様性等へのスマートな対応、販売機会の増大、顧客満足度の向上などの施策が実現される事を評価する事を目的とする。

- (1) 現場実証シナリオを基にして、そのサービスを提供する際の運用面、技術面、制度面などの課題の抽出。

- (2) おもてなしクラウドが提供する「共通API」の机上、或いはシステム上での検証。
- (3) 提供される個人属性情報の妥当性、有用性の検証。パスポートコピー情報の有用性の検証。

本実証では、小売の現場、施設サービスの現場などを舞台として、ICTを活用した「おもてなし業務」の有用性を検証する。その有用性を検証する為に、主として上記3点の項目について机上、ならびに実現場等での導入検証を行う。



## 2. 実証事業の内容

### 2. 1. 全体概要

複数の事業者、異なる業種で各々実証シナリオを準備し、机上検討と合わせてフィジビリティを検証する。

訪日外国人が交通系ICカード、或いはスマートフォンを持っている事を前提として、前述のように小売事業者、小売現場へのサービス事業者、施設サービス事業者と共同で特定のユースケースを実証する。

また、共同実証を行う事業者の選定にあたっては、訪日外国人数が相対的に多く訪れるエリアにそのサービス現場が存在する事が望ましく、加えて、そのエリアの自治体が公共情報をオープンデータとしてコンテンツ提供している事がユースケース策定と実証実施にあたってはより望ましい。

今回の実証において前提としているシナリオは以下の通りである。

- (1) ホテルにおけるおもてなしクラウド連携
- (2) レストランにおけるおもてなしクラウド連携
- (3) 小売店におけるおもてなしクラウド連携
- (4) デジタルサイネージによる情報提供、属性情報の活用

現場での実証を行う場合には、おもてなしクラウドと接続する実証用ICTシステムを準備し、かつ、おもてなしクラウド側から提供されるAPIなどを利用して業務実証を行い、業務効果、導入価値を定性面、定量面から検証、検討を行う。

### 2. 2. 実証事業に向けた課題とシナリオへの考慮

#### 2. 2. 1. 実証シナリオについて

- ・ 実証シナリオを構築するにあたっては、一人が複数の実証サービスを、同一の交通系ICカード或いはスマートフォンを利用して実証を行うことも検討に加える。
- ・ 現場実証を行うにあたっては、本来業務と実証業務の2つが行われる事が想定される。実証業務が本来の業務運用に悪影響を与えないように配慮を行う。
- ・ シナリオには、規制緩和や制度変更を前提としたものを含む事も可能とする。将来の望ましい姿に向けてのトライと提言として、報告書にまとめていく事とする。
- ・ 現場スタッフや訪日外国人を含む現場ヒアリングも含めてフィジビリティを検証する。
- ・ おもてなしクラウドの地域実証に向けた接続準備等が完了している事を前提とする。

## **2. 2. 2. 個人情報保護について**

- ・ 現場実証実施の際には、その旨を告知し個人情報を活用している事についてあらかじめ了解を得ておくものとする。
- ・ 個人情報保護に関する各種制度等との整合を図っておくものとする。

## **2. 2. 3. 実証に参加する企業・団体について**

- ・ 実証企業、業界と関連する業界団体などの後援と共に、取り組みを行うことを前提とすることが望ましい。
- ・ サービス事業者は、実証後のサービスの維持・継続・拡大を目指すことが可能な体制を有している者が望ましい。
- ・ 政府、自治体の理解と積極的な関与を前提とする。

## 2. 3. 1. ホテルにおけるおもてなしクラウド連携の検証

### 2. 3. 1. 1. 背景

平成27年に訪日外国人数は速報値で1974万人となっており前年度比で47.1%と大幅な伸長を記録しており、ホテル業界はその影響を一番大きく受けている業界と言える。それは統計情報にも表れており、宿泊旅行統計調査平成27年7月・第2次速報によれば客室稼働率を見た場合シティホテルが82.2%、ビジネスホテルが78.1%、リゾートホテルが61.1%といずれも高い値を示している。また客室稼働率が80%を超えた都道府県数については、シティホテルが14都道府県、ビジネスホテルが11都道府県と昨年度数に比べほぼ倍増している。

つまりはこれまで大阪、東京、北海道で顕著であったホテルの混雑状態が徐々に全国規模に波及しつつあることの表れと言える状況である。

こうした中、おもてなしの重要要素であるホテル現場の繁忙感は近年になく高まっており、多様性を考慮したオペレーションの効率化のニーズとともに、訪日外国人のフロントでの待ち時間の短縮といった双方の課題解決にICTによる双方の解決モデルケースとして実施するものである。

### 2. 3. 1. 2. 目的

日本での宿泊においては、現行の旅業法に基づき、フロントでの対面での確認が義務付けられている。そのため、宿泊者名簿の整備のために訪日外国人はパスポートの提示を求められ、ホテル事業者側にはそのパスポート内容の保存が求められている。それ故、欧米諸国のチェーンホテル等で一般的なカードによるスマートチェックインは訪日外国人に対しては実施し難い状況である。

そうした中、ホテルでの全体宿泊者の増加に伴い、時間帯によってはホテルフロントに日本人、訪日外国人ともに長い列ができてしまい大幅な待ち時間が発生している。

さらに訪日外国人はパスポートコピーを取るなど追加のオペレーションも発生しておりこうした点の改善を図る事が出来れば、ホテル側のオペレーション時間の短縮に留まらず顧客全体の不満の解消にも繋がり、引いては時間短縮によって他の観光行動への誘引にも繋がると考えられる。

そこで本実証では、ホテルチェックイン時において、おもてなしクラウドと紐付け処理を行った交通系ICカード、或いはスマートフォンとカードリーダー等のICTを活用して、現在紙で行っているパスポート情報のやり取りを、データで行うプラットフォームを構築を志向する。これにより個人属性情報を活用できる環境を整え、日本における宿泊シーンの価値向上を目指すことを目的とする。

## 2. 3. 1. 3. 実証内容

訪日外国人がホテルのフロントにおいて、パスポートの代わりに、事前に、おもてなしクラウドと紐付け処理を行った交通系ICカード、或いはスマートフォンを提示することでホテルへのチェックインを実現することを確認する。

そのために、以下シナリオの実証を行う。

- (1) 事前にパスポート情報(PDF)をおもてなしクラウドに登録
- (2) ホテルにチェックインする際に、訪日外国人により、パスポートの代わりに交通系ICカード、或いはスマートフォンを提示
- (3) カードリーダーへの交通系ICカード、或いはスマートフォンのタッチ
- (4) おもてなしクラウドに接続されたカードリーダーにて交通系ICカード、或いはスマートフォンの情報を読み取り
- (5) おもてなしクラウドよりネットワーク経由で事前に登録した個人属性情報からパスポート情報(PDF)をダウンロード
- (6) ダウンロードしたパスポート情報をホテルシステムと連携し、データを添付保存

概念を図1に示す。

< 図 1 >



## 2. 3. 1. 4. 検証項目

本実証では、個人属性情報の連携取得に関するおもてなしクラウドへの問合せを活用して、ホテルチェックイン時間の短縮化の実現に向けて課題の解決策を検討する。そのため、本実証では、以下の検証を実施する

- (1) ユーザ向け検証
  - (ア) 機能面の検証
    - ①交通系ICカードやスマートフォンのカードリーダーへのタッチができること
  - (イ) 運用面の検証
    - ①現行の宿泊者側のチェックイン作業との相違点の洗い出し

②本実証に関するチェックイン作業の宿泊者側のユーザビリティの検証

③本実証による、カード提示からチェックイン完了までの時間の削減効果の検証

(2) サービサー向け検証

(ア) 機能面の実証

①交通系ICカードやスマートフォンをトリガーとして、おもてなしクラウドへの接続ができること

②事前に交通系ICカードやスマートフォンと紐付けを行った個人属性情報の正しい取得ができること

③おもてなしクラウドから取得した個人属性情報（今回はPDFを想定）のホテルシステムの管理実現性の検証

(イ) 運用面の検証

①現行のホテル側のチェックイン手続き運用との相違点の洗い出し

②本実証に関するチェックイン手続き作業の現場スタッフのユーザビリティの検証

③本実証による、チェックイン業務効率化検証

(3) 制度面の検証

①チェックインに関する現行制度面での課題を洗い出すこと

## 2. 3. 2. レストランにおけるおもてなしクラウド連携の検証

### 2. 3. 2. 1. 背景

飲食は、訪日旅行において大きなウェイトを占める。平成28年1月19日に観光庁より発表された訪日外国人消費動向調査において、訪日前の期待、滞在中に実際にしたこと  
で「日本食を食べること」が最上位となっている。また、実際の満足度も8割を超え、次  
回訪日時にしたいことでも最上位となり、和食がユネスコ無形文化遺産に登録されたこと  
とも合わせ、リピーター施策としても、有効なコンテンツと言える。

また、訪日外国人旅行者数は平成25年に1000万人を突破したあと、前年比で平成  
26年に約300万人、平成27年に約630万人と増加規模が拡大してきており、増加  
する人数規模に加え、それぞれ多様な文化や宗教、生活習慣をバックグラウンドとした人  
々がこの日本を訪問してきているという事実を示している。

具体的には、訪日旅行者の数が伸びている東南アジアについて、引き続き大きな拡大が  
予想されており、特にマレーシアやインドネシアの人口の多くを占めるムスリム旅行者の  
増加も今後期待されている。

これらの拡大および多様化を背景に、今後、飲食施設についても、ハラルやアレルギー、  
思想信条などを意識する場面が増大することが予想される。それら訪日外国人の個別の属  
性に合わせた受入側の環境整備を踏まえた、さらなるおもてなし対応が求められる。

こうした変化を背景として、おもてなしクラウドによって提供される個人属性情報のう  
ち、アレルギーやハラルなどの食の禁忌情報へのリクエストに対するサービス現場での活  
用モデルケースとして実施するものである。

### 2. 3. 2. 2. 目的

日々の食事をお客様が楽しむにあたり、日本のレストランにおいては高度にマニュアル化  
された現場サービスの元、カロリーや原材料及びアレルギー等様々な表示が提供されている。  
そうした中、増加する訪日外国人に対しても、外食現場でメニュー表示、決済など受入側の  
環境整備が進みつつある。

ただし、例えばハラル対応については、日本ではまだ馴染みがない上に、それぞれの顧客  
がどのような信条を保有しているか、現場の従業員には判別しにくい、もしくは判断できな  
いこともある。その為、本人への確認を行わず商品の提供のみでハラル対応を謳うことは実  
質的にハードルが高く、サービス現場の対応は手探りの現状であると考えられる。

そこで本実証は、レストランでのメニュー提示を行う際、毎回「食に関する情報」を口  
頭確認するのではなく、おもてなしクラウドと紐付け処理を行った交通系ICカード、或い  
はスマートフォンを利用することにより、個人属性情報のデータ流通という観点でスムー

ズに本人の食に関する情報の確認を行う。

おもてなしクラウドへの個人属性情報の登録の段階で、訪日外国人は食に関する情報を事前にリクエストし、サービス現場でのオペレーション負荷の低減と訪日外国人個人に合わせた食へのニーズ対応という2点により、効率化およびサービス向上という価値向上を目指すことを目的とする。

## 2. 3. 2. 3. 実証内容

訪日外国人が、レストランを利用する際に、事前に、おもてなしクラウドと紐付け処理を行った交通系ICカード、或いはスマートフォンを提示することで適切なメニュー表示を実現することを確認する。

そのために、以下シナリオの実証を行う。

- (1) 訪日外国人は、ハラルへの対応の必要性の有無をおもてなしクラウドに登録
- (2) 訪日外国人がレストランを利用する際に交通系ICカード、或いはスマートフォンを携帯
- (3) レストラン従業員による案内の際に、訪日外国人が交通系ICカード、或いはスマートフォンを提示
- (4) カードリーダーへの交通系ICカード、或いはスマートフォンのタッチ
- (5) おもてなしクラウドに接続されたカードリーダーにて交通系ICカード、或いはスマートフォンの情報を読み取り
- (6) おもてなしクラウドからネットワーク経由で言語および食の禁忌に関わる情報を取得
- (7) タブレット等の表示装置にて食の禁忌情報を表示。
- (8) タブレット等の電子メニュー表において、食の禁忌情報に合わせた適切なメニューを、訪日外国人のリクエストした言語で表示

概念を図1に示す。

< 図 1 >



## 2. 3. 2. 4. 検証項目

本実証では、おもてなしクラウドで連携された個人属性情報のデータ流通と、そのリクエスト情報に応じたおもてなしの実現に向けて、課題の解決策を検討する。そのため、本実証では、以下の検証を実施する

### (1) ユーザ向け検証

#### (ア) 機能面の検証

①交通系ICカードやスマートフォンのカードリーダーへのタッチができること

#### (イ) 運用面の検証

①本実証に関するメニューオーダーの訪日外国人側のユーザビリティの検証

### (2) サービサー向け検証

#### (ア) 機能面の実証

①交通系ICカードやスマートフォンをトリガーとして、おもてなしクラウドへの接続ができること

②事前に交通系ICカードやスマートフォンと紐付けを行った個人属性情報の正しい取得ができること

③おもてなしクラウドから取得した個人属性情報（今回は言語と食の禁忌情報を想定）のレストランシステムの管理実現性の検証

#### (イ) 運用面の検証

①現行のレストラン側のオーダー受付業務運用との相違点の洗い出し

②本実証に関するオーダー受付作業の現場スタッフのユーザビリティの検証

③本実証による、オーダー受付業務効率化検証



## 2. 3. 3. 小売店におけるおもてなしクラウド連携の検証

### 2. 3. 3. 1. 背景

訪日外国人旅行者の買物消費額は、平成26年10月より運用開始された消費税免税制度の拡充による消耗品を含む対象品目の拡大や対象金額の緩和により、前年比倍増の1.5兆円に迫る金額となっている。旅行消費額全体における買物代の構成比も41.8%に拡大し、訪日旅行中の買物シーンの重要性はますます上がっていると言える。

このような拡大傾向の中、限られた時間でも快適かつ効率的な買物を求める訪日外国人旅行者の旺盛な購買意欲を、三大都市圏や百貨店など大手小売業などの限られた場所から地方に分散・展開することが求められている。

こうした状況を背景として、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015」（平成27年6月5日観光立国推進閣僚会議決定）において、「地方の免税店数を2020年に20,000店規模へと増加させる」ことを目標として、地方の民芸品などの消費促進に繋げる商店街や道の駅を含む一括カウンターの設置や購入金額の緩和などが行われており、また、平成28年度税制改正では、免税手続きの電子情報化も検討されている。

総務省の都市サービスの高度化ワーキンググループでは、訪日外国人が旅行中にストレスなく快適に過ごすことが可能となるICT基盤を整備することを推進しており、本実証は、そのモデルケースとして実証するものである。

### 2. 3. 3. 2. 目的

消費額、免税店数ともに拡大する訪日外国人旅行者の買物シーンにおいて、百貨店やコンビニエンスストア、ドラッグストアなど大手小売業では免税手続きのICT化が進んでいるものの、依然、大量購入による手続き時間の遅延や現場の混雑や行列の発生などの課題があり、さらなる免税手続きの簡素化、短時間化を図る必要があると考えられる。

一方で、地方の免税店拡大の観点においては、中小企業や家族経営の店も多く、免税店の拡大のためには、免税手続きのICT化を含む初期導入コストの低減も不可欠である。

そこで本実証は、おもてなしクラウドの訪日外国人の個人属性情報を提供する仕組みによって、訪日外国人の購買行動を支援するとともに、地方を含む地域商店などの事業者が広く免税制度を活用できる環境を整えることを目指す。

これにより、世界的にも独自で先進的な日本の免税制度に加え、日本での買物シーンの価値を上げる一助となることを目的とする。

### 2. 3. 3. 3. 実証内容

訪日外国人旅行者が、消費税免税店での免税手続き時に、事前に、おもてなしクラウドと紐付け処理を行った交通系ICカード、或いはスマートフォンを、提示することで、おもてなしクラウドと連携する個人属性情報を活用して、免税処理を実現することを確認する。

そのために、以下シナリオの実証を行う。

- (1) 消費税免税店での免税手続き時に、訪日外国人による交通系ICカード、或いはスマートフォンの提示
- (2) カードリーダーへの交通系ICカード、或いはスマートフォンのタッチ
- (3) おもてなしクラウドに接続されたカードリーダーにて交通系ICカード、或いはスマートフォンの情報を読み取り
- (4) おもてなしクラウドよりネットワーク経由で免税手続きに必要な個人属性情報を取得
- (5) 取得した購入者の個人属性情報から免税販売の対象となる非居住者かを確認
- (6) 取得した購入者の個人属性情報を免税システムと連携

概念を図1に示す。

< 図 1 >



なお、現行の消費税免税制度においては、免税手続き時に、パスポートの提示が義務付けられているため、本実証では、実際の免税手続きを行うことと並行して、本実証を実施し、技術面、運用面、ルール面での課題解決策を明らかにする。

## 2. 3. 3. 4. 検証項目

本実証では、個人属性情報の連携取得に関するおもてなしクラウドへの問合せを活用して、免税手続きのさらなる簡素化、短時間化の実現に向けて課題の解決策を検討する。

そのため、本実証では、以下の検証を実施する

- (1) ユーザ向け検証  
(ア) 機能面の検証

①交通系ICカードやスマートフォンのカードリーダーへのタッチができること

(イ) 運用面の検証

- ① 現行の購入者側の免税申請作業との相違点の洗い出し
- ② 本実証に関する免税申請作業の購入者側のユーザビリティの検証
- ③ 本実証による、カード提示からの免税手続き時間の削減効果の検証

(2) サービス向け検証

(ア) 機能面の検証

- ① 交通系ICカードやスマートフォンをトリガーとして、おもてなしクラウドへの接続ができること
- ② 事前に交通系ICカードやスマートフォンと紐付けを行った個人属性情報の正しい取得ができること
- ③ おもてなしクラウドと連携した個人属性情報を元に、従来の免税システムと同じ免税手続きができること

(イ) 運用面の検証

- ① 現行の消費税免税店側の免税手続き運用との相違点の洗い出し
- ② 本実証に関する免税手続き作業の現場スタッフのユーザビリティの検証
- ③ 本実証による、免税手続き時間の削減効果の検証

(3) 制度面の検証

- ① 将来的な免税手続きの電子情報化に向けた現行制度面での課題を洗い出すこと

## 2. 3. 4. デジタルサイネージによる情報提供、属性情報の活用

### 2. 3. 4. 1. 背景

デジタルサイネージはおもてなしクラウドとの連携によるサービスを提供する総合情報通信端末として重要な役割を担っている。

総務省では、「2020年に向けた社会全体のICT化の推進アクションプラン（第一版）」にて、都市サービスの高度化により、スマートフォンや交通系ICカード等を活用し、街中や公共施設のサイネージ、商業施設や宿泊施設等において、訪日外国人、高齢者、障がい者をはじめ、誰もが、個人属性（言語等）や位置に応じた最適な情報やサービスを手に入れることを目標としている。その中でも訪日外国人数は2020年に3000万人に到達することが目標とされており、訪日外国人に向けたサービス拡充が急務である。また、災害情報オープンデータや観光情報等を多言語で提供することにより、訪日外国人の利便性が向上し、日本の優れたICTインフラの認識が高まるものと想定される。

本実証はそのモデルケースとして実施するものである。

### 2. 3. 4. 2. 目的

日本で滞在し目的地を訪れる際に、訪日外国人が参考にする情報にはガイドブックやインターネットの情報がある。しかし、新しい観光地情報や災害等の緊急情報をタイムリーに入手する手段が限定されており、その結果、観光地における回遊性の低下や災害時の混乱発生といった課題がある。

近年、インターネットやSNSにてリアルタイムに情報を取得できる環境が整ってきたものの、依然、タイムリーなイベントや緊急情報の伝達に関する正確な情報の不足を感じる訪日外国人が多く存在する。都市サービスの高度化により訪日外国人を含め、誰もが、我が国で快適かつ安全に過ごすことが出来る社会を実現するためには、この課題を解決することが必要である。

そこで本実証は、訪日外国人が多数訪問・滞在し、主要な観光スポットが存在するエリアのデジタルサイネージを活用し、タイムリーかつ利用者のニーズに合致した情報提供を行う。おもてなしクラウドとの連携や当該エリアの自治体が所有するオープンデータを活用することによって、訪日外国人及び滞在外国人に災害や観光の多言語情報を提供し、日本滞在時の付加価値向上を目指すことを目的とする。

### 2. 3. 4. 3. 実証内容

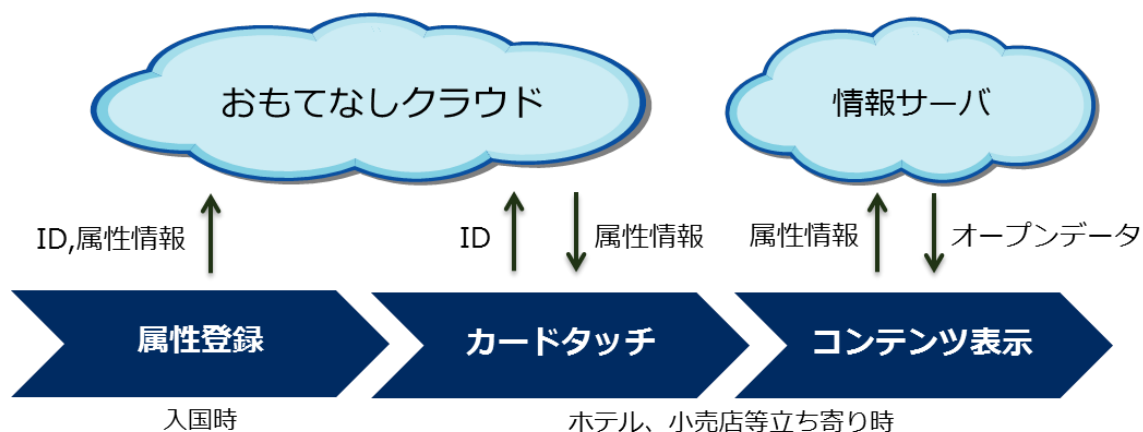
訪日外国人がおもてなしクラウドと紐付け処理を行った交通系ICカード、或いはスマ

スマートフォンを提示することでデジタルサイネージにて多言語の情報を表示し、おもてなしクラウドへの個人属性登録が各地点で有効に利用されていることを確認する。その為に、以下シナリオの実証を行う

- (1) 事前に個人属性情報をおもてなしクラウドに登録
- (2) ホテルでのチェックイン、美術館や公共施設来場時に交通系ICカード、或いはスマートフォンを提示
- (3) カードリーダーへの交通系ICカード、或いはスマートフォンのタッチ
- (4) おもてなしクラウドに接続されたカードリーダーにて交通系ICカード、或いはスマートフォンの情報を読み取り
- (5) おもてなしクラウドよりネットワーク経由で個人属性情報を取得
- (6) 取得した個人属性情報をもとに、情報サーバより多言語のルート情報、目的地情報、災害情報オープンデータをネットワーク経由で取得
- (7) デジタルサイネージに個人属性情報に応じたコンテンツを表示

概念を図1に示す。

<図1>



現在想定される場所、方式は以下の通りである。

なお、実際のどこで、どのように実施するかについては、本実証作業の中で、検討を行い、具体的な計画化を行うものとする。

- (1) 想定される場所
  - ・ホテル等の宿泊施設
  - ・美術館などの観光関連施設、公共施設
  - ・小売業飲食業店舗などのサービス施設
- (2) 想定される方法
  - ・既設のデジタルサイネージやオープンデータを活用する方式

- ・実証用のデジタルサイネージやオープンデータを用意する方式
- ・上記組み合わせ方式

## 2. 3. 4. 4. 検証項目

本実証では、デジタルサイネージを活用し、個人属性に応じた情報提供の実現に向けて課題の解決策を検討する。そこで、本実証では、以下の検証を実施する

### (1) デジタルサイネージとおもてなしクラウドの連携検証

#### (ア) 機能の実証

- ①交通系ICカード、或いはスマートフォンをトリガーとして、デジタルサイネージの表示切り替えが出来ること
- ②おもてなしクラウド基盤から取得した個人属性情報と情報サーバ上にあるオープンデータとの紐付けが出来ること
- ③おもてなしクラウド基盤から取得した個人属性情報に応じたコンテンツを表示出来ること

#### (イ) 表示内容に関する課題の明確化