

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5回）

1 日 時

平成28年3月31日（木）10:00～11:30

2 場 所

中央合同庁舎2号館8階 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、越塚構成員、櫻井構成員、
篠原構成員、島田構成員、島村構成員、田丸構成員、新井構成員代理、中島構成員、
田中（謙）構成員代理、村尾構成員、田中（義）構成員代理

(2) 説明者

イオンリテール株式会社 梅本会長、
フェリカポケットマーケティング株式会社 納村社長、
一般社団法人CiP協議会 高橋事務局長、東京急行電鉄株式会社 山口課長

(3) 関係省庁

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

(4) 総務省

太田総務大臣補佐官、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) IoTおもてなしクラウド事業の今後の進め方について

(2) アクセシビリティの視点について

(3) 関連する取組について

(4) 意見交換

5 議事概要

【坂村主査】

- 本日の会議は、公開となっているのでご協力をよろしくお願ひしたい。
- 本日は、幾つかの地域より提案をいただくことになっている。

【小笠原課長】

- 地域の具体的なご提案との関係でご出席をお願いした方々を紹介する。イオンリテールの梅本様、フェリカポケットの納村様、C i P協議会事務局の高橋様、東急電鉄の山口様、以上の方々が地域実証に関してのご説明ということで出席お願いした。また、アクセシビリティの観点から、株式会社ミライロの垣内様にプレゼンのご出席もお願いした。

<IoTおもてなしクラウド事業の今後の進め方について>

【坂村主査】

- 第4回都市サービス高度化ワーキンググループにおいて、おもてなしクラウドをご説明し、ご意見をホームページで全て公開、意見がある場合には事務局にメールなどでいただきたいとした。いろいろなご意見をいただいたところ、ご意見の内容等、現時点での事務局での検討の状況を踏まえ、今後の進め方を事務局から説明する。

【小笠原課長】

- おもてなしクラウドに関して次の通りいくつかご意見をいただいた。以下紹介する。
- クラウドの機能は個人情報のみならずから収集するクラウドではなく、集めた情報に対するリクエストである。このことを機能として担うクラウドだということを明示すべき。
- 交通系ICカードを利用しない方、あるいは同じ交通系ICカード利用者でも交通を利用しない場面というのは多々ある。そのときに、クラウドサービスを利用するには必ず交通系のICカードがないと、クラウドのサービスが一切提供されないといった誤解を与えないような記述とすべき。
- 技術的に交通系ICカードに方式を限定、あるいはカードの種類を限定することと結びつくようなことにはならないよう配慮すべき。
- ユーザーの活用場面で提案したホテルでの実証や、空港からバスで移動する場合の実証の場面に関するご意見もあった。

- 意見を踏まえ、カードがあれば電車・バス・タクシーといった交通機関がキャッシュレスで利用でき、多くの場所で買い物ができるという点をユースケースのかなり重要な点に位置づけていることを強調すると共に、「交通系ＩＣカード等」とし、スマートフォンなども当然対象とすることを強調している。
- おもてなしクラウドの最も重要な機能であるＩＤ連携についても、どのようなＩＤであっても、そのＩＤを発出する機器がどのようなデバイス機器であっても、基本的におもてなしクラウドは対応でき、中立な機能を果たしていることを強調した。
- アーキテクチャについては、おもてなしインフラの活用にあたり、デバイスについてクラウドを利用する際の登録、実際の利用、万一のときの紛失等のサイクルに合わせた対応を明確化したほうがよいという意見を踏まえ記載。
- 今回のおもてなしクラウドの機能として、ユーザー属性の情報の管理、おもてなしアイデンティティ管理、おもてなしインフラ管理の大きく３つのブロックがある。「管理」という言葉でわかるように、インフラの機能はあくまでＩＤ連携、そして連携したＩＤでひもづけられるサービスか情報の呼び出しを基本的な機能としている。
- その他、昨年末候補例として記載させていただいた箇所、行うにあたっての基本理念を再掲している。
- 基盤となるクラウドとその実証について資料を取りまとめ実証実験手続きに入っていたきたい。

【坂村主査】

- 本事業の第１の大きな目的だが、２０２０年をかなり念頭においたもの。訪日外国人を３，０００万人や４，０００万人と増やしていくことは政府の一大方針。２０２０年は、オリンピック・パラリンピックもあり、パラリンピックに非常に焦点を当てた場合には、外国から来る方も含んだ障がいをお持ちの方も快適に過ごしていただけるようにすることが大切。
- ２番目の目的は、政府のお金を投資したからには、オリンピック・パラリンピックが終わった後も、日本のレガシーとしてこのシステムが次世代の日本という国の中において様々な社会生活を送っていく上での重要なインフラになることを期待するというもの。そのために標準的な基盤をつくり、様々な連携を行う。
- このシステムについて、誤解があるが、これはCRMではなく、VRM。
- VRMとは、Vendor Relationship Managementのことで、ユーザーの側がサービスを

する側を管理するというもの。自分の個人情報も含む様々なデータを出してサービスを受けるが、そのデータはあくまでユーザーのものであり、サービスーのものではないということを明解にする基盤であることが非常に重要。おそらくVRMとしては非常に大規模なクラウドの連携システムで、世界的でも新しいものになると思う。

- 民間だけではなく、政府も一緒に取り組むこととなるため、例えばパスポートの情報や免税の情報など、政府がある程度絡まないとできないものも扱いたい。
- また誤解があるが、交通系カードだけに限定する訳以前から行っている通りスマホのほうが重要と考えている。スマホがチケットになる場合もあり、スマホは非常に重要だが、スマホは世界と規格が少し異なる場合もある一方、交通系ICカードがあれば。特に訪日外国人には、電車に乗るために小銭を用意する必要がない。このため、「交通系カードも」としている。カードやスマホに限定するとはしていない。
- どんなカードでも構わないのは、ID連携により様々なもので連携させることができるため。個人が、スマホもPCもタブレットも持っているという状況で、その3個を全部連携させるなど、複数のものをIDで連携するというのは今のようなネット時代では当たり前で、カードも複数枚、PCも利用して、スマホも使っているが、全部同一の個人として、どこからでも情報が見られるようにすることは、今や常識。この連携は非常に重要で、今のネット時代にはこれらが連携できないという考え方は古い。
- いただいた意見については、無理なく取り入れられるものは、なるべく取り入れたいと考えているし、その方向で資料が修正されている。

<アクセシビリティの視点について>

- 2020年のオリンピック・パラリンピックの成功に向けては、ユニバーサルデザインやアクセシビリティといった観点が必要。都市サービス高度化WGは、訪日外国人をはじめ、様々な方を対象にするものであり、この観点は非常に重要と考えている。
- 今回は、日ごろよりユニバーサルデザインに関する業務を行っている株式会社ミライロの垣内様に、アクセシビリティの観点についてのお話をいただく。

【垣内様】

「資料に基づいて、取組内容を説明」

【坂村主査】

- 障がい者の方も外国人の方も、このおもてなしクラウドでサービス連携させれば、個人の属性や希望を何度も言わず、1度で済ませることができる。

<関連する取組について>

【坂村主査】

- 成田・幕張地区、竹芝地区、渋谷地区、港区という4つの取り組みに関してご説明いただく。

【梅本様】

- アクションプランに明示されていることを実装していく上で、プロジェクトの実現可能性の調査やいかに成功していくかの要因の発見を関係者の方にヒアリングしながら進めている。アクションプランを実現するための各エリアの実証内容の策定と実行について、参考のために報告する。
- 世の中に実装していくときには、さまざまな課題があり、いかに克服していくかということが、目的であるおもてなしに通じていく。
- 特に解決をしていきたいのが、交通系ICカードの利活用。FeliCaの技術は、インバウンドのお客様に体験していただきたい日本の誇れるICT技術であり、既に数億枚のカードが出ており、読み取る端末も普及している。そのため、訪日客の方が移動時から買い物、ホテルのサイクルの中で、日本におけるこれまでにない体験を体感していただける、誇れるICT基盤と考えている。交通系ICカードをベースにおもてなしの諸問題を解決していくことも、意義がある。
- 調査によると約95%はスマートフォンを持って来るが、スマートフォンも実はインターフェース仕様が異なっており、タッチポイントで接続していくには幾つか課題がある。その点ICカードの利用を想定することは大変意義のあること。
- ただ、議題としてSuica等の交通系電子マネーの販売は交通系10社、相互乗り入れをしている。販売についてSuicaの場合はデポジットの返金処理はまだ閉ざされた中でやっていることなどがある。
- FeliCaの技術を利用した各種タッチポイントとの連携のため、上位側のおもてなしクラウドといかにID連携をしながら利活用していくかということが重新たなビジネスの創造につながる。上位側のおもてなしクラウドとローカル側で連携しつつ、セキュリティーを担保し、活用していくデモを行ったのでご覧いただきたい。

(映像上映)

【納村様】

- スマートフォンと交通系 I Cカードとパスポートをひもづけるデモで、①言語を選ぶ、②電話番号を入力し、スマートフォンとひもづける、③約款等に同意する、④パスポートを右のリーダー／ライターにかざして読み取る、⑤パスポートをかざしてパスポートナンバー等を読み取る、⑥性別、生年月日、ハラル情報、持病、アレルギーを登録、⑦交通系 I CカードSuicaをかざして完了という流れ。書き込んだ状態の交通系 I Cカードをかざすと、クラウドでパスポートの映像などが確認できる。

【梅本様】

- カードに書き込むと同時に、上位側のおもてなしクラウド側に設定される基本属性情報を送り込む。カード側のローカルと上位側のクラウド間でマッチングし、セキュリティーを担保する。これにより、いろいろなタッチポイントで上位側のクラウドに各事業者が設計した項目を送り込むことができる。スマホの連携はいろいろな方式があるが、カードは簡単に接続でき、筐体も小さくできるという意味で利便性は高い。
- 航空会社の御協力が必要だが、機内のインバウンド観光客に交通系の利用方法や商業系の利用方法を説明し、機内でひもづけることにより、飛行機から降りた時点でおもてなしを始めることができる。機内でできない場合は、空港の到着場所でおもてなしタッチポイントでひもづけしてもらうことにより、入り口から連携をpushさせることができる。

【坂村主査】

- 具体的な実証のための試作やイメージ固めのために検討していただき、感謝。成田・幕張地区のみではなく、ほかの地区から出てくるアイデアを事務局で取りまとめ、仕様書をつくらせていただきたい。

【高橋様】

- 竹芝地区実証テーマ候補として、多様なイベント関連情報のリアルタイム提供、外国人・海外企業等の誘致を加速する言葉の壁がないまちづくり、災害時の安全確保、コンテンツ流通を支えるデジタルサイネージ・プラットフォームの技術検証を挙げている。そして、C i P協議会と関連する企業、団体と協議を進めて、シナリオを作成し、2つのパターンとそのパターンにおいて考えられる利用シーンについてまとめた。
- 1つ目のパターンは「旬な情報のリアルタイム・多言語提供による周遊性の向上・にぎわい創出」。

- 利用シーンの1つ目はウェブ情報をデジタルサイネージ相互運用エリア内で一斉告知を行い、成田・羽田空港とアクセスのよい浜松町と大門の駅前や竹芝エリア、劇場、港等の観光スポットにサイネージを設置して表示を行うもの。
- 2つ目は、デジタルサイネージと利用者のスマホとの連携による、詳細情報のスマホへの表示で、駅等のサイネージでイベントの空席の表示やチケットの購入、クーポンの配布ができればよいと思っている。
- 3つ目は、訪日外国人に対する、サイネージに表示される情報のリアルタイム提供。デジタルサイネージでの多言語表示等を行っていくことが想定される。
- これらの実施により配信システム等が異なるサイネージに対して一斉配信を実現する方法の検証、HTML5を活用したコンテンツのリアルタイム表示の検証や訪日外国人が簡易に母国語で情報を受信できるサービス提供方法の検証を行う。
- 想定している2つ目のパターンは、「デジタルサイネージを活用したエリアフリー、バリアフリーな災害情報の提供」。被災地の滞在者、つまり訪日外国人に限らず、観光で来ている人や働いている人、学校に行っている人、住んでいる人に対する災害情報の一斉配信というシナリオを考えており、利用シーンを4つ想定している。
- 1つ目は、災害発生時に被災地エリア内に設置されているサイネージに対して災害情報を配信し、エリア内の滞在者に危険をどのように知らせるかというもの。
- 2つ目は、災害発生時にサイネージの設置場所や利用者の場所を考慮した情報を発信して、避難の経路や誘導の情報を提供するもの。
- 3つ目は、訪日外国人に対して1つ目、2つ目で提供する情報を利用者の属性情報に応じ、利用者の母国語での表示を行うもの。
- 4つ目は、災害発生時に想定される帰宅難民に対して、利用者の属性によって自宅への案内や避難場所の情報を提供するもの。
- 検証項目としては、大規模災害時の災害情報伝達、災害時に提供するコンテンツの利用者の言語に応じた形での提供、エリア内の利用者に対して適切な情報を提供するための自治体、企業との間のインターフェースの確認や情報を送受信するためのルールの検討を行う。
- 進めていくに当たって、関係各所との調整や遠隔地との連携を行い、竹芝地区だけではなく、成田・幕張地区や渋谷地区、札幌や福岡などの広域で連携した形で、実験をしていきたい。

【坂村主査】

- デジタルサイネージで非常事態における情報提供の大規模な実験を実際に行うことは非情に結構なこと。ぜひ続行してやっていただきたい。いろいろご意見いただくことに感謝。

【山口様】

- 渋谷駅は、4社8路線、1日約300万人の利用がある。今、駅を中心地区で再開発の事業をやっており、その中乗りかえの利便性の向上やゲリラ豪雨対策といった公共基盤の整備をしている。
- ハード的な部分を整えていく一方、ソフト的な部分についても、当社で今までとは少し異なった観点で大勢の方の心に訴えかけるイベントを行ったり、新しい渋谷区長も渋谷をダイバーシティに強いまちにしていきたいといった話をしている。2020年に向けても、どちらかという渋谷のまちはパラリンピックに対してしっかり力を入れていきたいといった話をいただいている。
- 渋谷のまちの特徴はクリエイティブコンテンツ産業が多く集積している点と、都市観光に当たっている点なので、クリエイティブコンテンツ産業の集積・成長を伸ばすと共に、個人旅行者を中心とする外国人の方に響くようなサービスをこのまちで実験し、相乗効果を出していきたい。
- 今回のサービス導入にあわせて、おもてなし活動を組み合わせていきたい。スマートフォン、ICカード、デジタルサイネージを問わず、うまく融合させて総合的にやっていきたいと思っているし、サービスの提供も例えば商業施設やホテルといった基本的なものに加え、まち全体を回遊する仕組み、特にコト消費やイベントを組み合わせたい。将来的には例えばオリンピックのチケットや交通系ICカードを使ってどうやっていくのかを検証できるように、イベントごとにうまく組み合わせていけないかと考えている。
- この推進の枠組みはまだ調整中であるが、渋谷で試してみたいという方々と一緒にコンソーシアムを組む形で推進していきたい。このようなことを通して東急やグループの持っている施設だけではなく、まちに訴求する形で、渋谷区や地元の方を巻き込んでやっていきたい。

【坂村主査】

- 東急グループが主導的に開発している渋谷地区のエリアを提供して、コンソーシアムをつくり、やりたい方におもてなしクラウドを使っていろいろなことをやってもらうと

いう提案だった。クローズにしないでオープンにして、様々なことができるようにするという、大変すばらしいご提案だと思う。

【本多構成員代理（田中）】

- 増加する訪日外国人に対して、現場のスタッフ含め、いろいろとストレスがあるシーンがあるかと思い、そういったシーンにおいて、シンプルに属性情報の有用性を検証するつもり。
- 主として港区に所在する企業と協力しながら、ホテルでのチェックイン業務、レストランでの食の禁忌にかかわる情報提供、サイネージによる各種案内、小売における免税といったシーンを幾つか持ち、1つのサイクルをつくり、実証を行っていく。
- テーマとしては、業務オペレーション時間の短縮、国籍・言語・禁忌等の多様性へのスマートな対応。それにより、販売機会の増大や顧客満足度の向上の施策の実現性を評価する。法制度の改正等を前提とした実証テーマもあるが、実際やったらどうなるのかを、試行していきたい。個別の企業の方々とあわせ、各業界団体の方々ともタイアップを持ちながら、この実証について弊社も取り組んでいきたい。

【坂村主査】

- 今回説明いただいたいろいろな内容を事務局で精査して、実証実験に関しての仕様書を事務局が作成する際の参考にさせていただく。事務局でその仕様書をつくっていくが、4月に開催される幹事会、その後に予定している懇談会へ順次報告させていただく。

<意見交換>

【保田構成員代理（田中）】

- 最初に交通系ICカード、特にFeliCaの技術は世界に誇れるものであり、既存の国産技術を積極的に活用することで、日本が外国の方をおもてなしすることを、実証で試していきたい。
- 次に、さまざまな法制度等の問題についても、どこに課題があるかが実証で明らかになれば、法制度の課題も国の力で進めることができる。
- 最後に、今回の実証はエリアとして実施するので、さまざまな業種の方が参加することにより、いろいろな業種の方がどうやって自分のビジネスとして成立するかということを考える実証であればいい。

【島田構成員】

○ 各実証事業の計画について、非常に期待しているが、このサービスを使う前から使った後までの一生ということも考えていただきたい。つまり

- ① このカード、サービスの存在や内容を知ることが容易であるか。
- ② カードやカードに代わるものを入手するために、長く並んだり、非常に苦勞することがない等入手することが容易か。
- ③ 利用前の登録が容易かということ。
- ④ 使い終わることが容易か。
- ⑤ 使い終わった後に問題はないか。

といった点まで実証と一緒に課題検証などを行っていただけると幸い。

【太田総務大臣補佐官】

- 地域での取組を具体的に御説明いただいたので、イメージもわかりやすい。坂村主査がおっしゃっていたCRMではなくVRMという考えは今後の検討で入れていただきたい。
- 実証に当たってはユーザーにとってどのようなバリューがあるのかという仮説を立てて、それぞれの地域で特色のあるサービスを検証・実証していただきたい。
- ID連携に関しては、島田構成員がおっしゃっていたように、やりやすい、簡単、心配がないなどいろいろな考慮すべき要素があると思うので、実証に当たってはどの要素を検証するのかという意識を持っていただきたい。

【坂村主査】

- どのような実証実験をするかは公募されるが、実証実験を行うときには何のために実証するのか、何を実証するのかを明解にさせていただくことは非常に重要。
- この場ですぐには発言できない、よく考えてから発言したいという方は、総務省のホームページに意見を言っていただいてもよいし、事務局に直接行っていただいてもよい。いずれにしろ全てを公開して、ご意見をいただき、取り入れて、おもてなしクラウド作成や各地で実験を行うというプロセスは変わらない。
- どのご提案も今後の「I o Tおもてなしクラウド事業」のアクションプランの策定やどのように行っていくかの参考になりましたので、改めてお礼を申し上げます。
- 本日、ミライロの垣内様にアクセシビリティの観点から説明をいただいたが、皆様心に残ることがあったと思う。何を考えていろいろ実証実験をしなければいけないのかということがよくわかった。
- 本日のご提案や議論を踏まえて、事務局で実証実験の仕様書を作成し、必要な手続を

経て、実証実験に来年度は移っていきたい。今までご説明したスケジュールによると、実際にどこでやるかを決定するのは夏以降になるが、引き続き、社会のインフラとしてどういうものが必要なのかということを議論させていただきたい。

【小笠原課長】

- 本日の資料について、ホームページで公開する。公開後に来た意見を取りまとめて、仕様書の作成を作業する。
- 仕様書をまとめ、再度意見招請にかけるので、開示時期については、5月以降になる可能性が高いが、本日の資料についてご意見を頂戴したい。
- 坂村先生が主査を務める幹事会を可能な限り早期に開催し、坂村先生からご報告をいただく。幹事会を開催後、親会で、このアクションプラン等の報告をしていきたい。

以上