

## 都市サービス高度化WG サービス検討SWG 今後の進め方

---

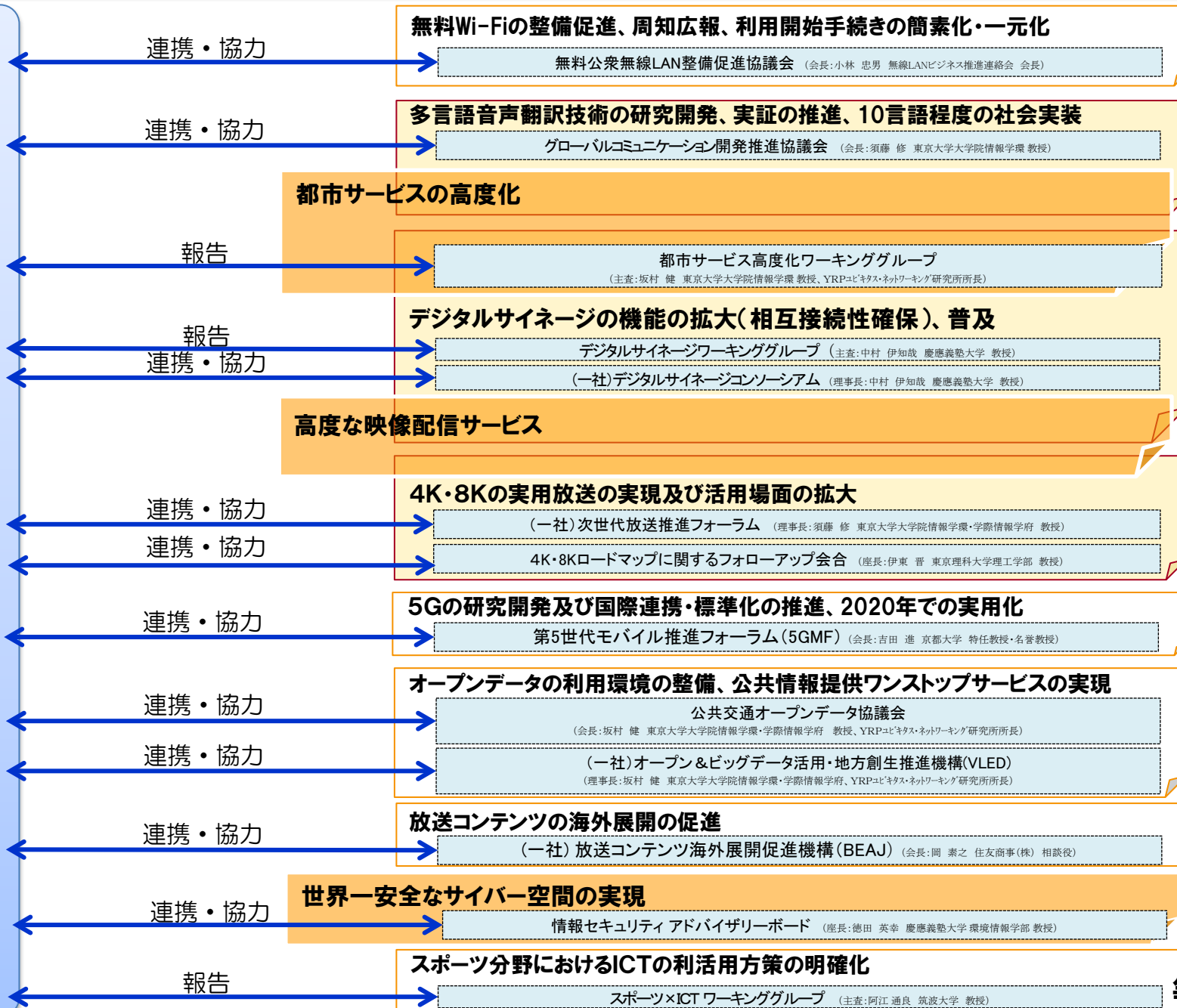
## 2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会

(座長:岡 素之 住友商事株式会社相談役)

(主査:坂村 健 東京大学大学院情報学環・教授 YRPエビタス・ネットワークセンター 研究所長)

### 幹事会

報告



## 2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会

座長:岡 素之 住友商事株式会社相談役

報告

### 幹事会

(主査:坂村 健 東京大学大学院情報学環・教授YRPユビキタス・ネットワーキング研究所所長)

報告

### 都市サービス高度化ワーキンググループ

(主査:坂村 健 東京大学大学院情報学環 教授、YRPユビキタス・ネットワーキング研究所所長)

報告

報告

技術検討サブ  
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  
(主査:坂村 健 東京大学大学院情報学環 教授、  
YRPユビキタス・ネットワーキング研究所所長)

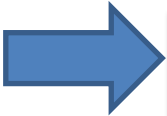
報告

サービス側面からの  
シナリオメイキング会議(仮称)

⋮

## 1. 目標

- ▶2019年までに、災害時の一斉情報配信等の実現に向け、デジタルサイネージの相互運用性を確保。
- ▶スマートフォンやデジタルサイネージ、交通系ICカード等のICTを横串で活用し、外国人観光客等が、その属性(言語等)や位置に応じた情報入手を可能とするとともに、それらを活用してキャッシュレスかつスムーズに移動できる環境を整備。
- ▶それに向け、必要となる公共情報(観光情報、Lアラート等防災情報等)のオープン・データについて、共通的な利用を可能とする環境の整備。



スマートフォンや交通系ICカードをトリガーとして、訪日外国人、高齢者障がい者等誰もが利便性あるサービスの実現に向けて、『いつまでに、だれが、何を実現するのか』を明確化。

## 2. アクションプラン

- 1) 先行導入地域: 2015年度中に、デジタルサイネージの相互運用性や具体的なサービスの検証を実施する地域を決定。  
(候補例) 港区、竹芝地区、成田・幕張地区、六本木・虎ノ門地区、渋谷地区
- 2) 推進体制、サービス主体: 2015年度中に検討体制整備  
2016年度中に先行導入地域での検証、一部導入の実現

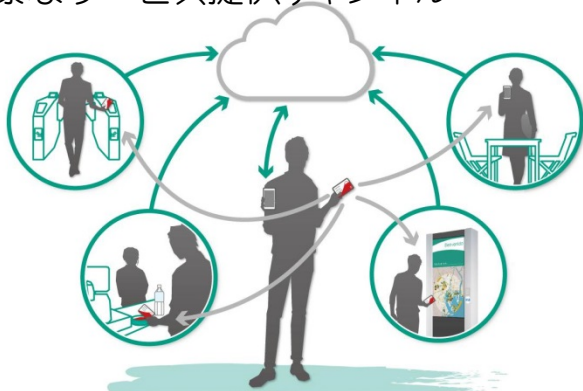
# これまで指摘のあった具体的なサービス・イメージ (例)

各ユースケース	具体的サービス事例
ホテル等宿泊関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時等緊急時において、災害情報、避難所情報、交通情報、避難経路等をデジタルサイネージとスマートフォン等を連携させて安全に誘導。</li> <li>・ICカードと紐づけられたパスポートのPDF情報等を活用した、ホテル等でのチェックイン手続きの簡素化</li> </ul>
コンビニ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICカードと紐づけられたパスポート情報を活用した、免税手続きの簡素化(書類の記入等)</li> <li>・多言語対応による外国人客の迅速な案内</li> </ul>
百貨店、ショッピングモール等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICカードと紐づけられたパスポート情報を活用した、免税手続きの簡素化(書類の記入等)</li> <li>・デジタルサイネージで利用者の属性(言葉等)に応じた情報提供、Wi-Fi等のシングルサインオンのアプリ</li> </ul>
美術館等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共競技場や美術館・博物館等のチケットとして活用</li> <li>・常設展示や企画展示など入場区分がある場合での入退室管理</li> </ul>
ファーストフード系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラル情報等が表示され安心した食事の提供</li> </ul>
交通系事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーで話さなくても、読み取り機にかざせば事前に登録しておいた行き先を表示。スムーズな意思疎通。</li> <li>・旅行者の動向把握等</li> </ul>
決済	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカードとの連携</li> </ul>

# 交通系ICカードの利用例

- 交通系 I Cカードは、地域間での相互利用も進展し、電車、バスなどでの乗り降りはもちろん、コンビニ等での買い物等ができるなど利便性あるサービスが実現している。スマートフォンでも、交通系 I Cカード対応のもので同様の機能が利用できる。おもてなし I Cカードとして大きな期待がある。
- 今後アクションプランに基づき、具体的なサービス等の検討が行われるが、利用者からみて、利便性ある分かりやすいサービスの実現を目指す。

ユーザーの持つカードとアプリを中心とした  
多様なサービス提供チャンネル



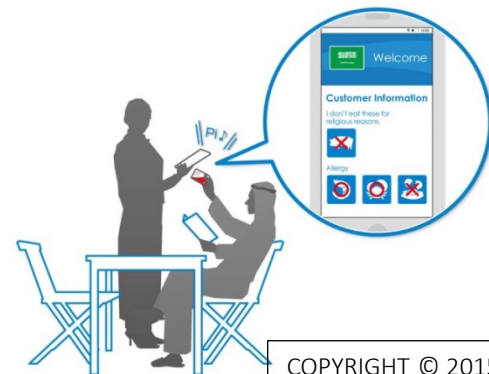
使用言語やブックマークに応じた案内

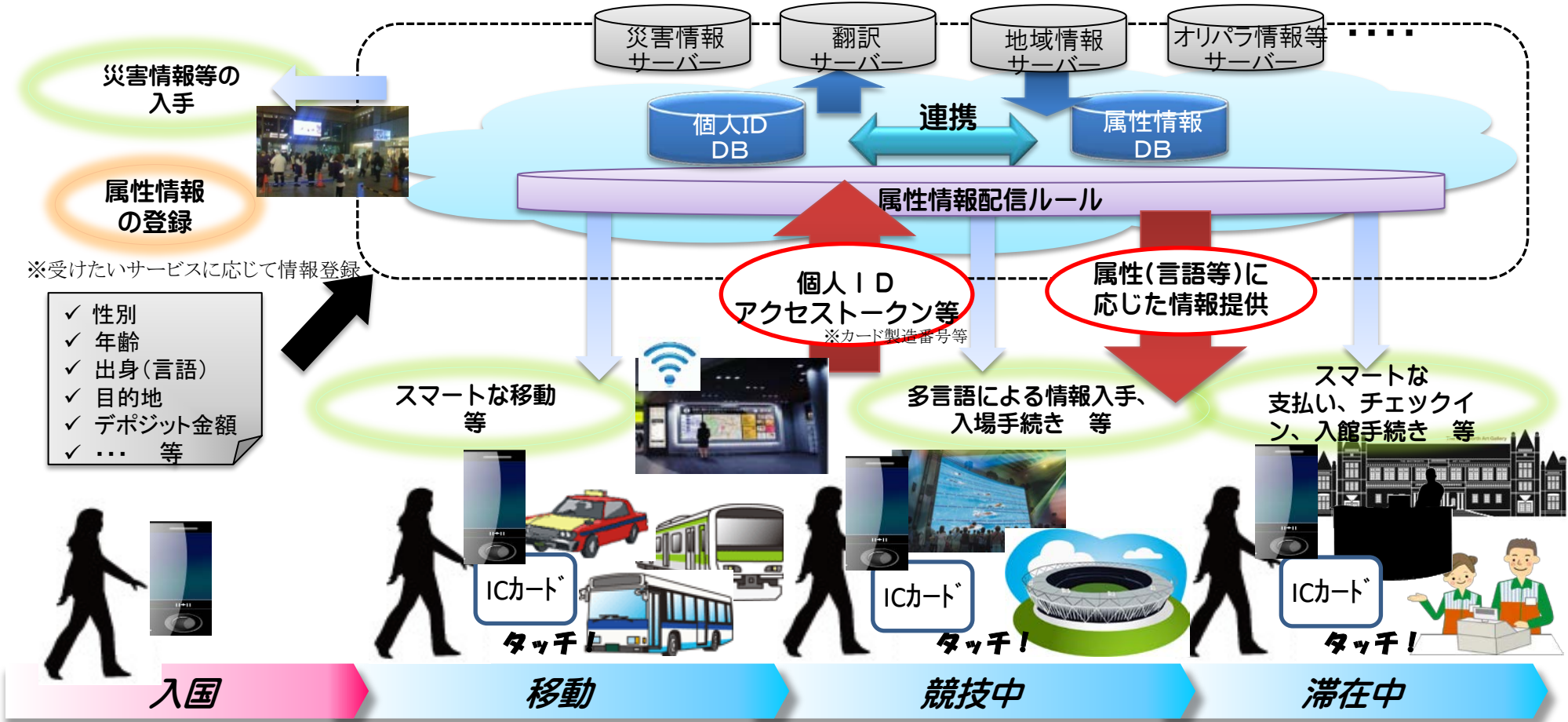


カードのみでも道案内

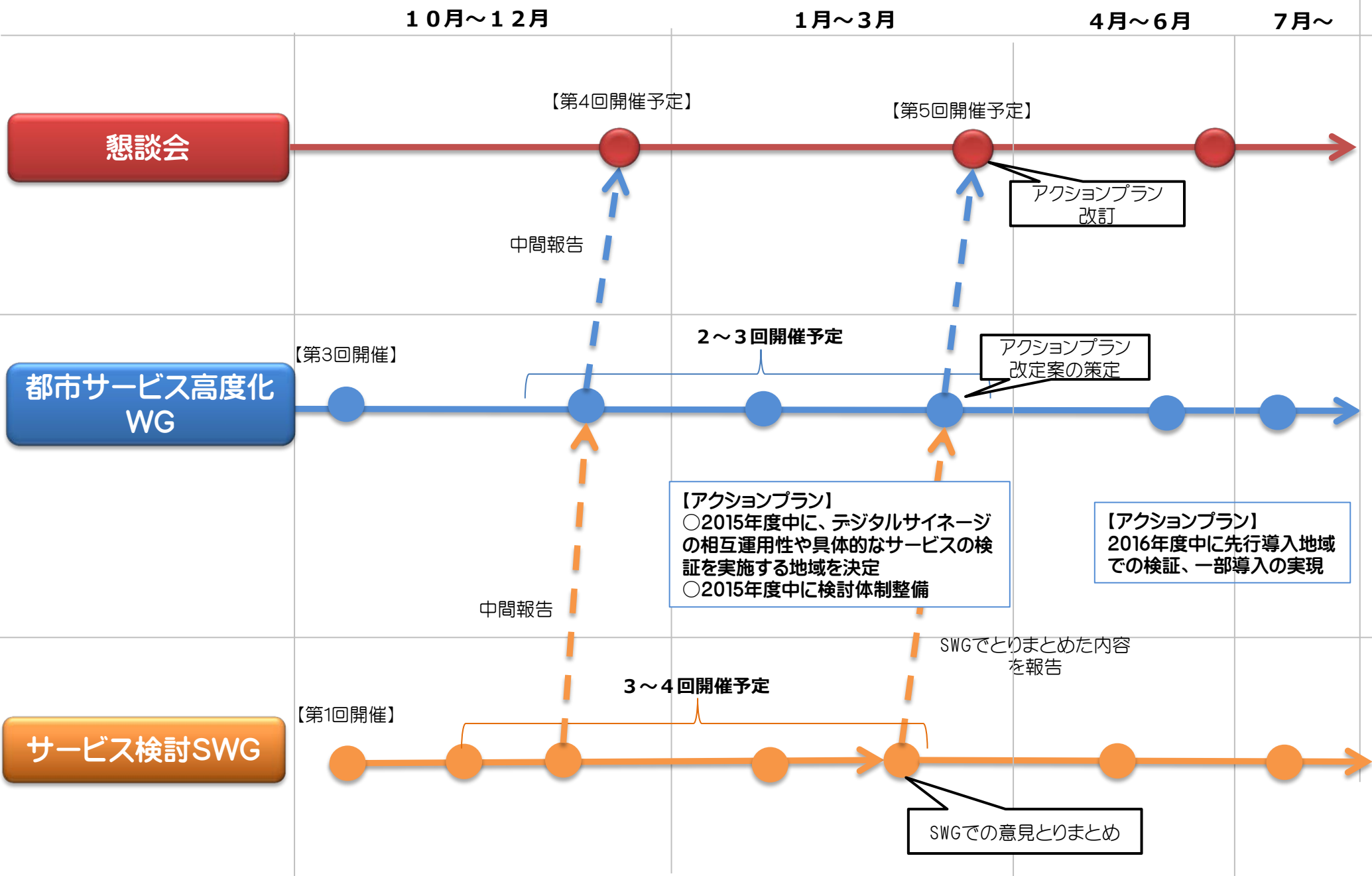


属性確認による最適なサービス





# 今後のスケジュール(案)



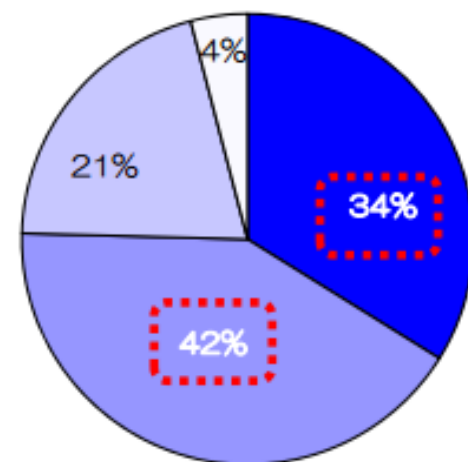


外国人旅行者が旅行中困ったこと(MA)

旅行中困ったこと(MA) N=479 旅行中最も困ったこと(SA) N=372

	0%	20%	40%	0%	20%	40%
目的地までの公共交通の経路情報の入手	20.0%			10.5%		
公共交通の利用方法(乗り方)、利用料金	17.1%			7.3%		
公共交通の乗り場情報の入手	10.2%			3.2%		
公共交通の乗車券手配	6.1%			1.3%		
観光情報(見所、文化体験等)の入手	5.0%			1.9%		
観光チケット(入場券等)の入手	2.3%			0.3%		
飲食店情報の入手	11.5%			4.6%		
飲食店の予約	6.5%			1.6%		
宿泊施設情報の入手	2.1%			0.8%		
宿泊施設の予約	2.5%			1.3%		
ツアー・旅行商品情報の入手	1.5%			0.3%		
ツアー・旅行商品の予約	1.0%			0.3%		
割引チケット・フリー切符の情報の入手	9.4%			1.6%		
割引チケット・フリー切符の入手	5.0%			1.9%		
無料公衆無線LAN 環境	36.7%			23.9%		
両替・クレジットカード利用	16.1%			9.1%		
外国語の通じる病院情報の入手	1.7%			0.5%		
地図、パンフレット(多言語)が少ない	9.8%			3.8%		
地図、パンフレットが分かりにくい	5.0%			1.1%		
観光案内所の数が少ない	4.0%			1.6%		
観光案内所の場所が分かりにくい	4.2%			1.3%		
ピクトグラム・サインが少ない	3.8%			1.1%		
ピクトグラム・サインが分かりにくい	4.4%			0.8%		
コミュニケーション	24.0%			17.5%		
その他	6.1%			2.4%		

(図表12) 日本の免税制度が、もし今よりわかりやすく、使い勝手が良かったら



- もっと多くの買い物をしたと思う
- ▣ おそらくもっと多くの買い物をしたと思う
- 買い物をする額は変わらないと思う
- 分からない

(備考) サンプル数1,798人。訪日経験者のみを対象とした。

出所) 観光庁「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」

出所) 日本政策投資銀行「アジア8地域・訪日外国人旅行者の意向調査」