

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3回）

1 日 時

平成27年12月3日（木） 14:00～15:30

2 場 所

中央合同庁舎2号館地下2階 総務省 講堂

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】、石村構成員、伊東構成員【山口代理】、
梅本構成員、岡田構成員、納村構成員、尾高構成員【水野代理】、勝島構成員、
勝田構成員、神山構成員、川東構成員【大塚代理】、久原構成員【岡野代理】、
越塚構成員、佐藤構成員、末永構成員、高橋構成員、高山構成員、
館構成員【井上代理】、橋構成員、東浦構成員、徳廣構成員、西川構成員、
西田（真）構成員、西田（光）構成員、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、安岡構成員、
行正構成員【富田代理】、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（駒田代理）
国土交通省 山下鉄道サービス政策室長（荒木代理）、
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）

（3）総務省

太田大臣補佐官、山田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、田淵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) 今後の進め方について
- (3) 意見交換

5 議事概要

- (1) 各社の取組と課題について

【水野代理】

- ぐるなびでは、訪日外国人の方にお店を紹介するにあたって、飲食店における多言語化がなかなか難しい中で、どのようにお店の方の負担がなく、外国人の方に対応しているのかということに取り組んでいる。
- 来年の春には、海外の方に多く使われているサービスであるtrip advisorのサービスと、日本の飲食店さんを多くご紹介させていただいている我々のサービスとのアライアンスの形で、外国人の方により詳細で便利な予約の機能など、利便性を提供したいと考えている。
- 2004年に、主にインバウンド向けの「ぐるなび外国語版」という多言語でのサービスをスタートした。当初から英語、簡体字、繁体字、韓国語の4言語で日本の飲食店さんをご紹介し、現在、全国で約7万軒の飲食店さんの情報を海外に発信している。
- また、紙のガイドブックを、ウェブのデータと同じ形で発行している。これは形を変えて、国交省、観光庁と一緒に、ガイドブックという形でレストランガイドを定期的に発行した。
- ミシュランとも提携しており、今年の4月には、クラブミシュランという新しいサービスもスタートし、海外の方によりわかりやすく日本の飲食店の魅力を伝えていくための専用のサーチシステムとして、情報サービスを始めさせていただいている。
- 今年1月に「ぐるなび外国語版」に大規模なリニューアルを行った。外国人に最も支持されるグルメサイトへ向け、改めて外国人ニーズを徹底的に調査して作り直している。
- 予約システムでウェブ上の予約を受け付けられるようにしており、お店の予約や最初にお店に行くまでが一番ハードルが高いので、ここをオンライン化して、言葉の壁を少

しずつ解消していければと思っている。

- ネット予約以外にもレストランコンシェルジュという専門のコールセンターを設けて、そちらで予約の代行をしている。コンシェルジュという形でユーザーの情報をしっかり押さえて、必ず来店するお客様を限定した形でお店に送客する形をしている。
- 外国人向けのメニューも独自のシステムで展開している。飲食店の方は今まで外国人向けに情報発信するとき、メニューの情報を都度翻訳し、時間もお金もかかる形で情報発信をされていたが、ぐるなびにおいてコストがかからない形で、メニュー情報を一気に多言語に置換できる仕組みというものを作った。自動翻訳の仕組みとは異なり、メニューをジャンルでひもづけていくような形になっている。
- 飲食店さんに提供しているオリジナルのCMSでは、お店が入力しなくても日本語での読み方や、メニューの簡単な説明文、調理方法、調味料、食材情報が一気に、自動で出てくるという形になっている。日本語で画面操作をしていただくだけで一気に、4言語に置換される形になっている。
- ぐるなびでは、共通メニューデータが5,000程度まで増えてきているが、今回WGで検討されていくシステムも、このようなデータと連動させていくことにより、その国の方の国籍などに応じて最適なメニュー情報や、多言語での情報提供というものをしていきたい。
- 味や食材の内容までわかるような形でメニュー提供ができるようになり、印刷してもらえばお店で使えるメニューブックにもなるので、このようなものを使いながら、言葉に不慣れな方同士でも簡単にコミュニケーションがとれる。JNTOのオフィシャルサイトでも、各お店の店舗情報が閲覧できる。
- 観光案内所もリアルな形で幾つか運営しており、レストランに特化したコンシェルジュセンターという形で、外国人の方向けに常設のコンシェルジュを置いて、飲食店案内をしている。
- 食体験におけるアクティビティプランは昨年ぐらいから実験的に飲食店さんと実施しており、より日本食を深く体験していただくためのものとして、実際に築地のおすし屋さんでカウンターに立って、職人の方と一緒に握りずし体験を提供している。
- インバウンド対策セミナーを自治体、企業とともに独自で年400回程度展開している。
- 海外での展開として、Japan Trend Rankingというウェブサイトを展開している。飲食

店の紹介というよりは日本の食文化や、食に限らず日本のさまざまな文化情報を配信して、日本のファンになってもらおうという企画をスタートしている。今はこれが広がり、配信している地域も多様化し、主にSNSなどを中心に情報発信し、海外における情報発信も力を入れている。

- 日本食ファンを増やすため、観光庁とともに、JAPANESE RESTAURANT WEEKは、2013年に始めている。世界各地でこういった取り組みを広げていて、各国で日本食に興味を持ってもらったり、日本に来ていただける方をもっと増やしていくような取り組みをスタートしている。

【梅本構成員】

- アクションプランの中で挙げている、実証実験エリア例のうち、成田、千葉、海浜幕張のシナリオをつくっている状況の報告をする。
- 我々はアクションプラン先行導入地域、その実証実験の内容、推進体制及びサービス主体、登場人物などを特定して、基本的には共通仕様の作成がミッションと考えている。
- 各参加企業のご意見をいただきながら、実証の場の展開は、成田空港、成田駅周辺、千葉駅、千葉市街地、海浜幕張、幕張メッセ及び周辺施設を想定し、シナリオメイキングを行っている。
- 特におもてなしのためには、ユーザーインターフェースと運用設計を統一することが重要。現状では、Wi-Fiのログインはバラバラであり、運用をどうするかが大切。
- シナリオを作るにあたっては、前提事項として、2020年のアクションプランを前提とし、ICTの基盤投資、相当額の投資を行い、レガシーにつなげるために事業をつくり出すかという視点で検討を進めていく。
- シナリオのフィジビリティ・スタディでは、何が成功要因になるか、何が障害になるのか等々について、参加企業のリソースを用い、机上で実証している。現在手持ちの商品、ソリューションで現在形のシナリオをつくるとともに、アクションプランはかなり高いレベルの内容でまとめられているので、今後は新しい機能開発を含めた未来形を検討していく。
- シナリオを作るにあたって、スピーディーで安心・安全な移動、言語の弊害の軽減、施設のエキサイティングな体験、キャッシュレス社会の4点が前提となる。ICT基盤を通じてエコシステムとして複数の企業が商品開発や事業開発でパートナーシップを組

んで、互いの技術や資本をいかしながら社会全体を巻き込んだ運動にしなければ、このアクションプランは実現しない。

- インバウンドの方が安全・安心でスピーディーな移動に向けて、ICTを使って誘導するために、迷うことなく利用できる仕組みと環境設計というのが重要だろうと思う。
- 言語のコミュニケーションによる弊害の軽減については、基本的に言葉が話せない、日本語も読めない方が大半の中で多言語対応に遅れている。
- SuicaのIDmに関しては、大変便利な道具だが、よりセキュリティが求められる部分については、暗号化処理をしているフェリカポケットの機能を前提にして検討を進めており、それぞれの特徴に応じてクラウド利用とローカル利用で両立させたい。
- 今後の取り組みを社会的実装していくためには、現実的ないろんな壁がある。運用設計を行う上において、インバウンドのお客様にどのように知らしめるかとともに、どこでそのサービスを受けられるかということと言葉のわからない人にどう伝えるのか、おもてなしコンテンツをどのような形で入手するかということが大事。

(2) 今後の進め方について

【小笠原課長】

- 今後の進め方については、資料3-3の2ページの図のとおり、基本的にはワーキング、幹事会、親会に坂村先生から報告をいただく。
- 都市サービスの高度化については、本年7月のアクションプランについて、今年度中に都市サービス高度化の、内容、主体、地域等々について明確化を図っていくこととしている。主体としては、共通的なクラウドの基盤の推進体制構築に向け2015年度中までにどういった体制にするかも含め明確化を図る。体制については、共通基盤であるクラウドの運用、情報管理、接続するサービス事業者同士の連携などを実用化する。また、複数の地域において、地域ごとでクラウドに接続した目に見える形での実証を実施していく。
- 導入地域は、2015年度中にクラウドを用意する一般社団法人とそれに接続する各地域の実証実験主体により何が行われていくかについて、プロジェクトの明確化を図っていく。
- 具体的なサービスは、前回主にご議論いただいた免税の手續の簡素化、ホテルのチェックインの簡素化、美術館、博物館等々での入館の簡素化等、典型例として3つほど具

体例を挙げている。

- 目標の時期については、2015年度中クラウド等の共通基盤を運用する推進体制の確立と地域の具体化。2016年には先行検証運用を可能な限り始めるとともに、そこに接続される実証地域において、それぞれに目に見える形で実証を試みる。

【坂村主査】

- 共通基盤は、サービスに関係なく一本化し、例えば一般社団法人のような推進体制、をつくり、そこが推進していく。
- いろんなサービスがこの基盤を使い、連携していただく。連携するところに関しては、国も関与して連携をとれるような体制をつくっていく。多くの地域で一定条件を満たせば誰でも参加して使っていただくオープンアーキテクチャーの考えに基づく基盤を使い、サービス連携していく。

(3) 意見交換

【勝田構成員】

- 美術館業界はIT化の点で遅れている部分があり、実際にICカードなどで入館できるシステムを持っているところは大変少ない。サントリー美術館も検討を始めており、できれば来年度中には導入をしたいという段階。

【朝賀構成員】

- 六本木のサントリー美術館、国立新美術館、森美術館の3館で六本木アートトライアングルという任意の協議会を作っており、3館での相互割引は既に進めている。今回の新たなおもてなしのサービスというのを、3館の割引の中でうまく使えればと考えている。六本木エリア以外にも、東京を離れて地方の美術館との連携も進めていけたらと考えている。

【末永構成員】

- 我々も、今取り組み始めたばかりなので、皆様の意見、いろんな業界の方の工夫等々を学ばせていただき、ぜひ我々のほうとしても役に立てたい。

【橋構成員】

- 翻訳サーバーに非常に関心がある。言葉の壁が一番ネックなところであり、そこを楽しみにしている。

【東代理】

- 訪日客の90%が飛行機を利用しているため、当社の機内での告知について、最大限力強く協力したい。
- 本邦キャリアのシェアは20%のため、海外の航空会社の巻き込みも必要になってくるため、協力依頼や紙の媒体を使う必要性も考えていかなければいけない。
- キーワードはシームレスであり、アプリや通信規格が乱立してしまうと、混乱してしまうので、こういったモデルを構築していくのかは、各社の強みをしっかりと持ち寄っていただき、サービスを提供する側は、それに乗って最大限に活用できるような仕組みになればと考えている。

【西田構成員】

- 先行して我々が周知やサービスのご提供を始めることで、多くの外国の航空会社に協力をいただくという仕掛けができる。地方にお客様の目を向けていただくという仕掛けも重要。どのようにして地方に足を運んでいただくかという仕掛けと次にどこに行っていくかということをお勧めすることができるか研究していきたい。

【本宮構成員】

- 空港は旅の始まりであって終わり、特にインバウンドのお客様にスムーズな国内の旅行の第一歩を成田空港からしっかり踏んでもらうというためには、おもてなしカード等の登録や事前の情報入手を、空港に到着する前に行えば、一番スムーズな第一歩につながってくる。登録等についても、シームレスでスムーズな形の流れをご提供できるような仕組みを少し考えていく必要がある。空港としても、実証実験にあたり、一緒に検討させていただきたい。
- 言語の部分については、成田空港では、三、四年前から、アプリの自動翻訳機があり、音声入力していただくと多言語での自動翻訳を行っている。こういったものをどんどんご利用いただけるように、今積極的にアピールをしている。

【佐藤構成員】

- 駅から移動する際の一番の課題は、最初の一步の方向がわからないこと。おもてなしクラウドを使うと、向きはわかっているので、道路と平行に看板を置いてカードを平行にさせると、右に行け、左に行けということが言える。そのようなことでおもしろい貢献ができると思う。

【根本構成員】

- タクシーは、目的地までの最後の1マイルを乗るため、面で地域をカバーしている最後の交通機関と考えている。trip advisorでもここ何年にわたって、東京のタクシーが、先進主要都市の中でのタクシーの中で一番評判がいい。
- 現在の訪日外国人への対応としては、指差し確認シートというシートを各ドライバーが持って、これに基づき、行先、コミュニケーションをとっている。また、外国語研修を行い、羽田には、そういった研修を受けた専用乗り場を作っている。「スマホdeタクシー」というアプリを構築し、一番近くの車両がお客様のところにお迎えに行けるという仕組みになっている。今年度、英語版をリリースしている。
- タクシーの車両は非常にスペースが限られているため、機器を搭載する場所に問題がある。多言語音声翻訳については、「VoiceTra4U」を使った端末を車載に搭載して対応する実験を鳥取で行っている。
- 交通系ICカードやスマホを使っての外国人観光客への案内などの観光タクシーのメニュー充実や、街中の渋滞情報の活用のさせる効果に期待している。
- 安全性の面からドライブレコーダーとGPSと連動させることによって初期の初動捜査等に役立てるのではないかと考えている。

【村尾構成員】

- 交通系ICカードをトリガーにして、いろいろサービスを結びつけてインバウンド対応やレガシーとして残していく部分について、東京メトロとしても、これが実現できれば協力してまいりたい。民間企業、民間鉄道業者がどのように関わるかは、基盤があってその上のサービスなので、基盤を早く押さえることが必要。推進体制の中身、ID利用手段や、決済の機能など、決めることが増えれば決断が遅くなるので、できることか

らどんどん始めて、付加価値を付けていく方が早いのではないかと考えている。

- 各交通系 ICカードを持っている会社が、経営会議や取締役会で、会社としての決断できるような紙を早急につくっていただきたい。ベースを早急に詰めてそれをオープン化することにより何ができるかということは、走りながら考えればむしろいいことではないかと考える。

【坂村主査】

- 鉄道会社の方などには、特に早く周知をしたほうがいいので、交通系 ICカードをインフラの一つにしていくということの中で説得をしていただければと考えている。

【孫代理】

- 六本木ヒルズは、目的が多様な方がいらっしゃっており、施設も美術館、映画館、ホテルと多様なフィールドを備えているので、実証実験の場としてもぜひ協働できればと考えている。設備の改修のタイミングが今後やってくるため、基盤を今後入れていくかということも検討しているので、勉強させていただきながら連携できればと考えている。新規のプロジェクトとして、虎ノ門エリアがうごいており、インフラの導入を同時進行でまさに仕込んでいるところなので、こちらと連携させていただきながら検討していきたい。

【高山構成員】

- 免税手続は、気持ちよく買い物された後の最後のストレスになっている。手続に10分から15分の時間がかかってしまう。法的な問題と技術的な問題の両方あると思うが、本人確認なしにずっとIC化された情報で確認でき、しかもPOS、入金と同時にそういうものが決済できるようになると、これは全く今までと違うストレスのない状況になる。
- 企業間のいろんな情報がクラウドで一カ所に集まってくるという中で、最後そういうものをそれぞれのニーズに合わせて、その地域の近くのエリアのいろいろなものをご紹介できるような機能代替が百貨店でできれば、一つのおもてなしになるので、協力できると考えている。

【石村構成員】

- 報告の資料中、推進主体について、サービスを提供するサービスのための基盤整備が多分一番の意義となるので、明示的に書いたほうがいい。
- NTTグループでは、おそらくスマホのアプリを中心にこういった基盤を利用したサービスを利用していきたいと考えているが、サービスとしては非常にリッチな機能を求めがちになり、重くなると、それを利用する事業者にとって参入のハードルが上がる。
- なるべく軽くかつ拡張性があるものというところを、公共情報を中心にスモールスタートをしていって大きく育てるといようなやり方が適しているのではないか。

【坂村主査】

- 推進体制は、公平・中立な組織がやるべき。つくられた推進体制がつくる共通基盤を、できるだけたくさんの方がルールさえ守ればどんな方もこの基盤を使うことができることが重要。
- オリンピック・パラリンピックだけではなく、その後の日本の基盤になるということを期待しており、東京以外でも全国で使えることが重要。
- 交通系ICカードだけではなく、スマホのアプリも非常に重要視している。その2つのどちらかで個人のいろいろな情報をサービスに伝えるための共通基盤として進めようとしている。そういう意味で、今インダストリー4.0に対抗して、私はこれは日本が世界に発信するサービス4.0だと言っている。
- 事務局案をベース本日のご意見を反映させて修正して、幹事会に報告する。

【小笠原課長】

- 12月8日に予定している幹事会で、先生にご一任いただいた内容で報告をさせていただき、その後、12月16日に予定している懇談会において坂村主査からご報告をいただく。
- 成長戦略との関係で産業競争力会議等々、政府全体の中での進捗も、来年以降その都度進捗を報告していく。

以 上