

2018年4月25日

報道関係各位

日本電気株式会社
株式会社 JTB

NEC と JTB、訪日外国人の個人旅行者に対する 新たなサービス実現に向け共創

～高山市で音声を用いたパーソナルガイドサービスの実証実験を実施～

日本電気株式会社(本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長兼 CEO：新野 隆、以下 NEC)と株式会社 JTB(本社：東京都品川区、代表取締役社長：高橋 広行、以下 JTB)は、訪日外国人の個人旅行者に対して快適な旅行を音声で支援する新たなサービスコンセプト「パーソナルガイドサービス」を共創活動により創出し、本年3月に JR 高山駅(岐阜県高山市)周辺で実証実験を行いました。




近年、訪日外国人の個人旅行者が増加し、訪問先の地方分散や旅行形態の多様化が進んでいます。一方で、旅行消費を促す取り組みが求められるなか、「コミュニケーションが取れない」、「観光案内板や地図などの多言語表示が少ない・分かりにくい」といった課題が挙げられています。

こうした状況を踏まえ、NECのUCD(User Centered Design：ユーザ中心設計)によるサービス仮説立案プロセスと先進ICT、およびJTBの旅行業で培った観光地とのネットワークと旅行者・受入施設の課題解決ノウハウを活用し、課題解決に向けた共創活動を行いました。

両社の共創活動により創出したサービスコンセプト「パーソナルガイドサービス」は、旅行者に対しワイヤレスイヤホンやAI(人工知能)などを用いてハンズフリーで音声による情報を提供することで、旅行というリアルなユーザ体験とサイバー情報を違和感なく重ねることを可能とし、旅行者・受入施設を支援するものです。

今回、本コンセプトの実現に向け、旅行者・受入施設におけるサービスの受容性および実用性を確認する実証実験を行いました。

【実験概要】

期間	2018年3月1日(木)～3月26日(月)
場所	JR 高山駅周辺
内容	外国人の個人旅行者(約 50 名)に対して、イヤホン音声を活用した以下のサービスを提供し、サービスの受容性・実用性を確認
提供サービス	<p>1. 自動音声ガイダンス 観光名所に近づくと訪問動機を喚起する音声ガイダンスが聞こえる</p> <p>2. QA 自動応答 合言葉で質問モードに切り替わり、AI を活用し音声会話型で観光に関する質問に自動回答する</p> <p>3. リアルタイム音声翻訳 (英語・日本語) 合言葉で利用者に対応者のペアリングを行い、双方のイヤホンから翻訳された会話が聞こえる</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>自動音声 ガイダンス 近づいたタイミングで 自動で音声ガイド</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>QA 自動応答 観光に関する質問に 音声会話で自動回答</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>リアルタイム 音声翻訳 通訳者のいない 簡単翻訳</p> </div> </div>
役割	<p>NEC: 実証実験用のサービスクラウド基盤設計・開発、コンテンツ制作</p> <p>JTB: コンテンツの提供、旅行者・受入施設へのサービス提案機会の創出</p>
確認手法	<p>事前事後アンケート(選択式、自由記述)結果の解釈統計分析*</p> <p>*単純数量統計分析とは異なり、回答数が少数でも一定の評価が可能な分析手法</p>

【実験結果】

本サービスコンセプトによる新しい旅行体験に対する訪日外国人の個人旅行者の受容性は非常に高いことが確認できました。「今までにないコンセプトで非常に良い」、「日本らしい技術力の高いサービスだ」という意見が多く得られ、「ハンズフリーな旅行体験」への期待感の高さが伺えました。特に、観光情報の提供に関しては、本実証で設計した訪問動機を喚起する音声ガイダン

スのコンテンツの有効性が確認できました。

一方、サービス利用にあたっては、音声ガイダンスの拡充や高品質な通信環境(通信の安定性、応答の即時性、位置情報測位、予測の有用性)が求められることも分かり、提供する情報と通信環境双方での改善に向けた知見・課題を得ることができました。

両社は今回の成果を踏まえ、2020年を見据えて今後も事業化の検討を進めていきます。

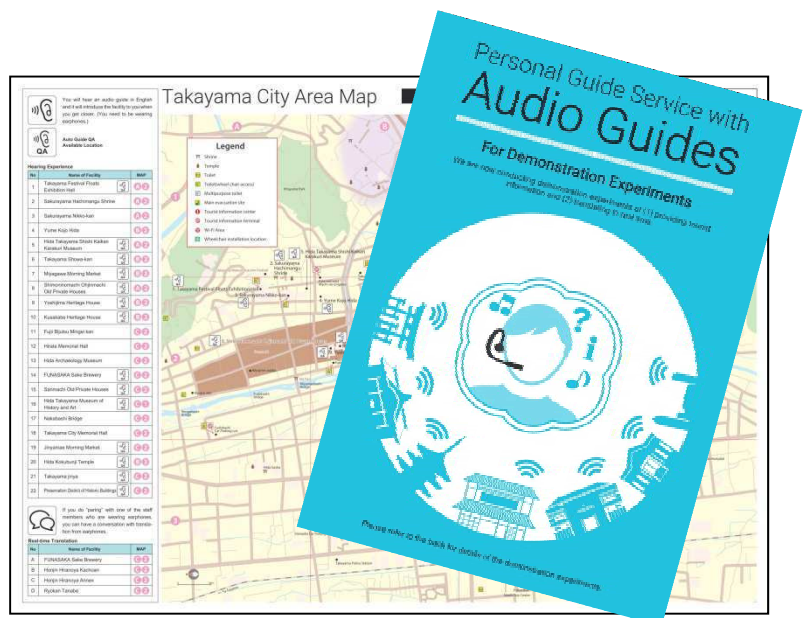
NECは、ネットワークサービスとAI、生体認証、セキュリティを融合したICTの強みを活かし、今後も顧客企業との共創を通じて社会課題解決のためのサービス開発・提供を加速していきます。

JTBは、デジタルとヒューマンタッチが融合したソリューションにより、お客様の期待を超える価値を生み出し、お客様にとって成果をお約束する取組みを進めていきます。

以上



自動音声ガイダンスの利用シーン



実証実験補助ツール

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

NEC 新事業推進本部 柴田

電話 : (03)3796-6015

E-Mail : info@pgs.jp.nec.com

JTB 訪日インバウンドビジネス推進部 木庭

電話 : (03)5796-5813

<本件に関する報道関係からのお問い合わせ先>

NEC コーポレートコミュニケーション部 上田

電話 : (03)3798-6511

JTB 広報室

電話 : (03)5796-5833