

東京都建設局 様

多言語対応やARの活用で国内外観光客へのサービス向上を実現 利用者の9割が評価するスマートデバイス用公園ガイドサービス

課題／ニーズ

- 専用端末は貸出の管理業務負荷が高く、台数にも限りがある
- 増加する外国人観光客にも優しい案内サービスを提供したい
- 都立公園全体に展開しやすいシステムにしたい

効果

- スマートデバイスで利用できるため端末管理が不要
- 多言語対応とAR活用で景観を損なわない案内を実現
- コストや職員の運用負荷を抑えて展開が可能

東京都建設局は、恩賜上野動物園・浜離宮恩賜庭園に個人のスマートデバイスで利用できる都立公園散策アプリ「Tokyo Parks Navi」を構築し、サービスを開始した。訪日外国人にも優しい多言語化対応、ARを活用した園内の景観を損なわない情報提供など、利用者の目線に立ったガイド機能の充実で来園者の満足度向上を実現、アプリを利用した9割の方が今まで以上に楽しめたこと高い評価を得ている。

背景

増加する訪日外国人に対応した 園内ガイドサービスが必要

東京都建設局は、首都東京の都市活動や都民生活を支える道路、河川、公園等の都市基盤の整備や、快適で潤いのある暮らしを演出する、都民に親しまれる動物園や水族園といった施設の整備・運営を行っている。2020年に向けて、東京都は東京を訪れる外国人観光客を、2020年に2,500万人を達成する目標を掲げており、今後ますます訪日外国人が増加することが見込まれている。同局は、都立公園を訪れる国内外の観光客にその魅力を伝え、楽しい時間を過ごしてもらうために園内ガイドのサービス向上を図りたいと考えていた。

恩賜上野動物園と浜離宮恩賜庭園では、これまでもガイドスポットや動物の情報などを案内する専用端末を無料で貸し出していた。利用者の満足度は非常に高いが、「専用端末は、浜離宮恩賜庭園に50台、恩賜上野動物園に100台と台数に限りがあり、混雑時には端末が不足することもありました。また、貸出にあたって、コンテンツの更新や充電を端末毎に行う必要があるため、職員の運用負荷も高いものでした」と東京都建設局公園緑地部 計画課長 根来千秋氏は当時の課題を振り返る。恩賜上野動物園・浜離宮恩賜庭園だけでなく、運営している文化財庭園8施設、動物園・水族園3施設、植物園2施設、全ての施設にガイドシステムの導入を検討していたが、専用端末の導入コストや運用負荷が課題となり、導入できずにいた。

また、外国人観光客のためには、園内の各種案内を多言語化表示する必要があるが、掲示できるスペースには限りがある。大きい看板が

増えれば、園内の景観を損ねてしまうこともあり、課題の1つとなっていた。

経緯

スマートデバイスで利用できるガイドサービスを 5ヶ月という短期間で開発

東京都建設局は、これらの課題を解決するために専用端末利用を廃止して、利用者が持つスマートデバイスから利用できるガイドサービスを検討し、そのパートナーとして選ばれたのが、富士通である。

富士通ネットワークソリューションズ(以下、FNETS)のクラウドサービス「FUJITSU Ubiquitous Computing Service POSIGE0(ポジジオ)」と情報配信型Bluetoothビーコンを組み合わせ、富士通とFNETSが開

お客様プロフィール

東京都建設局



所在地 東京都新宿区西新宿2-8-1
東京都庁第二本庁舎

代表者 局長 西倉 鉄也

ホームページ <http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/>

概要 都内の道路・河川・公園等の都市基盤の整備・管理を行う。公園緑地の事業は、地球温暖化対策や都市環境の改善、防災空間の確保による安心・安全な都民生活の実現に、重要な役割を担っている。所管する公園・庭園等は90施設以上に上り、主な施設として上野恩賜公園、浜離宮恩賜庭園、日比谷公園、井の頭恩賜公園などがある。



東京都建設局公園緑地部
計画課長 根来 千秋氏

発した。多言語対応*により職員の運用負荷を抑えること、クラウドにより都立公園全体への展開が容易であることなどが特長である。サービス開始は2016年4月と決まっている中で5ヶ月という短期間での開発となった。根来氏は、「短い開発期間でしたが、富士通は真摯に業務を遂行してくれました。スケジュール通りアプリが完成して満足しています」と評価している。

そのほか、「2時間で園内をまわる」コース案内やスタンプラリー、クイズといった、初めての来園者や家族連れで楽しめるコンテンツも用意。浜離宮恩賜庭園では、車いすで通行可能なコースも紹介している。さらに、撮影した写真をマップで確認できるようにし、帰ってから思い出を楽しめる機能や、その思い出をSNSで共有する機能もある。また、コンテンツの制作・登録も容易になった。「新しいスポット登録も自分たちで簡単に追加できるようになりました。今後は、この更新や他言語への翻訳などをどう進めるか、運用体制の整備・確立に取り組んでいく予定です」(根来氏)。

ポイント

現在地がすぐわかる地図やAR機能で迷わず園内を散策

都立公園散策アプリ「Tokyo Parks Navi」の地図では、現在どこにいるかが一目でわかる。園内の工事中エリアを表示するなど、紙の地図では伝えきれない情報をリアルタイムに知らせることができる。また、AR(拡張現実)機能により、目的のスポットに向かう方向や目的地までの距離を画面上に表示できるので、迷わず効率的に園内を回ることが可能だ。

浜離宮恩賜庭園のガイドスポット28カ所にはビーコンが設置されており、Tokyo Parks Naviを起動した状態でビーコンのあるスポットに近づくと、スマートデバイスにそのスポットの参考情報や、普段は公開していない建物内部の画像や江戸時代にどのように利用されていたかの説明などが自動で表示され、音声ガイドが流れる。

恩賜上野動物園では124カ所に、各ガイドスポットの識別子が仕込まれたNFCタグとQRコードが設置されており、AndroidデバイスでNFCタグにタッチするか、iOSデバイスでQRコードを読み込むと、そのスポットの動物をクローズアップした動画や、知っているとさらに楽しくなる情報が表示され、音声ガイドも流れる。

効果と今後の展望

利用者の9割以上が園内散策を楽しめたと評価 他の都立公園への展開を予定

ダウンロード数は、12,500ダウンロード(2017年2月17日現在)を超えているが来園者数の割合から鑑みるとまだまだ少ないのが現状だ。根来氏は、「今後も周知に力をいれ、より多くの方々にアプリの存在を知ってもらいたいです。一方、アプリから御回答いただいたアンケート結果とサービス開始直後に園内で呼びかけた利用者アンケートの結果を合算すると、9割以上の方が楽しめたと評価しており、満足度は高いものとなっています。使っていただければ、必ずやもっと公園を楽しめますので、ぜひ一人でも多くの人にダウンロードして欲しいですね」と期待を語る。

導入の効果について、根来氏は、「このアプリを利用することで、簡単に詳しい情報を紹介できるようになります。ARを活用した詳細な情報を提供することで、園内の表示を増やさずに済みます。公園の雰囲気や損なうことなく、知りたい人により詳しい情報を伝えることができるようになりました。多言語対応もその一環です」とも語っている。

東京都建設局では、今後、他の都立公園にも展開する予定だ。さらに根来氏は、「将来的には、利用者の端末位置情報とアプリを連携して収集したデータを活用し、来訪者がどのようなものに関心を寄せるかなどを分析したり、文化財庭園の昔の様子や、動物園で各動物の本来の成育環境などをARで見るといったコンテンツ導入も検討したいと考えています。それによって、都立公園をもっともっとよい公園にしていきたいですね」と抱負を語った。

* 恩賜上野動物園は4言語、浜離宮恩賜庭園は5言語6種類に対応している。



檻の前に設置されたQRコードにスマートデバイスをかざすと、写真や音声で動物の特徴や生態が紹介される



コースガイド機能で、園内を効率的に巡れる



「Tokyo Parks Navi」のダウンロードはこちら

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン(総合窓口) 0120-933-200

受付時間 9:00~17:30(土・日・祝日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

<http://www.fujitsu.com/jp/innovation/digital/>