

# Hospitality Innovation 2020

【スマートホスピタリティ】 海外からの来訪者に、移動や会話に伴うストレスのない、やさしい誘導を

OTEMACHI  
STATION  
550m

FREE WATER  
SERVER  
80m

U.C.  
125m



Innovation  
for Everyone  
2020

# 取組概要

海外からの来訪者等に多様なサービスを提供するための  
意思・情報伝達サポートの実現

## 社会情勢 / 社会課題

日本の観光立国を推進し、  
国内経済の活性化につなげる。  
世界的な成長産業である観光関連産業を日本経済の成長戦略の柱のひとつとして位置づけ、訪日外国人旅行客の飛躍的増加を実現するためのインフラやサービスを整備する必要がある。

## 長期ビジョン

外国人観光客が言葉や文化の違いによるストレスを感じずに快適に日本に滞在できるようにする。

## 東京大会での役割

海外からの来訪者の移動や会話に伴うストレスを軽減し、競技観戦や日本観光をもっと楽しめるようにする。

## 3つの手段

**1** ソーシャルインパクト  
言語や文化の違いを超えて誰もが自由・快適に交流・観光できる新たなグローバル都市像の発信。

**2** 大会ホスピタリティ  
言語や文化の違いを超えてすべての来訪者に同じ品質のおもてなしやサービスを提供できる。

**3** シェアードバリュー  
日本全国への当該インフラ整備により、訪日外国人観光客のさらなる獲得へつなげる。

## 2020年に向けたコンセプト

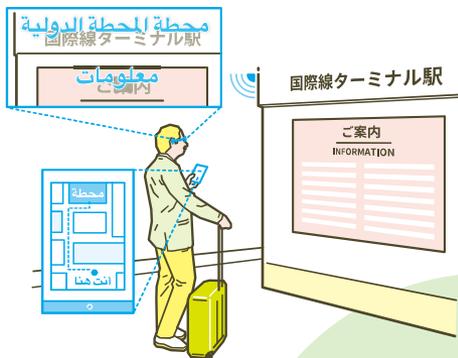
# Hospitality Innovation 2020 スマートホスピタリティ

海外からの来訪者に、移動や会話に伴うストレスのない、やさしい誘導を

# 展開イメージ

2020東京オリンピック・パラリンピックをきっかけに日本を訪れるすべての人が言語や文化の違いを超えて競技の感動や興奮を分かち合うことができる大会へ

国際線でもCAと  
らくらく会話



乗りたい電車がすぐわかるから  
目的地へスムーズに移動できる

Scene1 国際空港



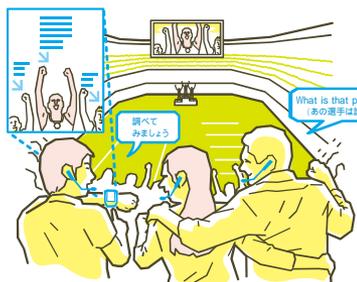
自動翻訳で  
楽しいショッピング

ケガ人や急病人など  
緊急時にも  
スムーズに意思伝達



Scene2 街の中

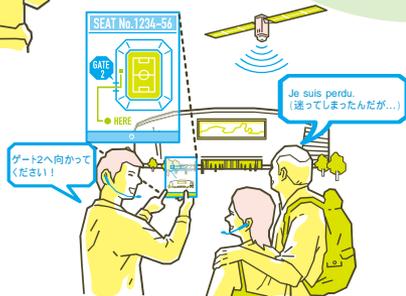
言語や文化を  
超えてみんなで  
競技観戦



Scene3 競技観戦

ボランティアスタッフが  
多言語対応で  
会場案内

ロボットたちが  
大会運営を  
サポート



Scene4 地方観光

地方への観光旅行も  
言葉が通じれば  
もっと楽しくなる



知らない街でも  
穴場スポットがわかる楽しさ



2020 オリンピック・パラリンピック東京大会には多数の外国人が来日されるため、異なる言語をつかう人々が不自由なく大会観戦や都市観光の案内、ショッピングや病院など様々なサービスを受けられる必要があります。このため、日本語をはじめとする馴染みのない他国の言語を、各々が理解できる言語に自動翻訳するシステムやデバイスの研究開発を行っています。



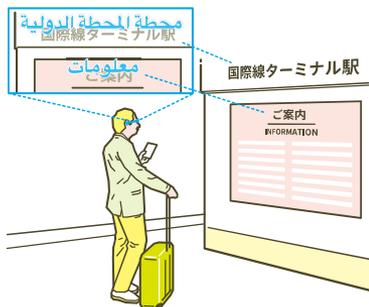
### 国際線でもスムーズな意思伝達

海外からの来訪者が日本に向かう国際線の中でも会話を通じ、また、日本から海外へ向かう際にも機内で円滑なコミュニケーションが可能となります。



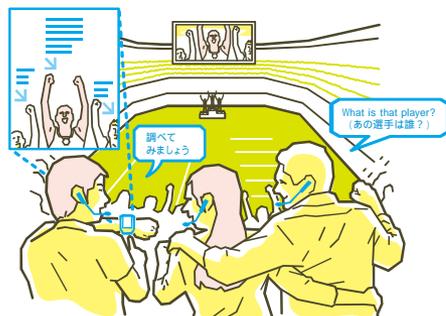
### 万が一の緊急時も迅速にレスキュー

海外の方の急病人やケガ人の発生時、レスキュー隊への通報や状況説明等をより詳細かつスムーズに行うことができます。



### 看板サイン等の表記を母国語に

公共交通機関等にある案内看板やサイン等に記載された日本語を、デバイスを通すことで様々な言語に自動変換することができます。



### 国を超えた観客同士の交流

観客席で隣り合った観客同士が共通の言語を喋ることができなくても、多言語翻訳により簡単なコミュニケーションをとることができます。



### 海外でも楽しくショッピング

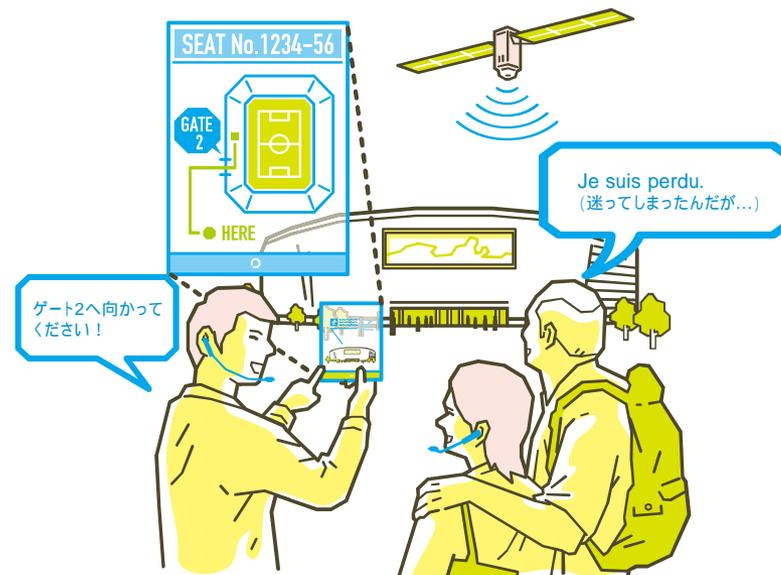
海外の店舗スタッフと言葉が通じれば、より安心して充実したショッピングが可能に。その他、公共施設や医療機関等での意思伝達もスムーズになります。



### 誰もが日本の地方観光を楽しめる

地方の公共交通機関や主要観光スポットに多言語翻訳サービスを整備することで、海外からの観光客が地方観光に訪れる機会を増やします。

準天頂衛星や屋内測位技術を活用した高精度測位等により、外国人を含めて誰もがストレスを感じず、迷うことなく移動、活動でき、どこでも世界とつながるストレスフリー社会の構築を目指しています。



### 自分の現在位置、目的地までの経路などの情報が詳細に手に入る

初めて訪れる国や都市で不慣れな交通機関を利用しなければいけない場合でも、自分の現在位置から目的地までの経路を詳細かつ正確にナビゲートできます。

### 広くてわかりづらい観客席へのご案内も正確かつスムーズに

ナビゲート用デバイスを所持したボランティアスタッフにより、会場内外のスムーズなご案内を実現。多言語翻訳システムと組み合わせることで、世界中から訪れる人々にストレスフリーな大会観戦を提供します。

## 【地域データプラットフォームの整備】

主要な観光名所から穴場的なスポット、病院や公共機関など、地域の情報をひとつのデータベースに集約し、生活利便性の向上、観光の魅力化、地域の課題解決等につながるプラットフォームの整備を目指しています。

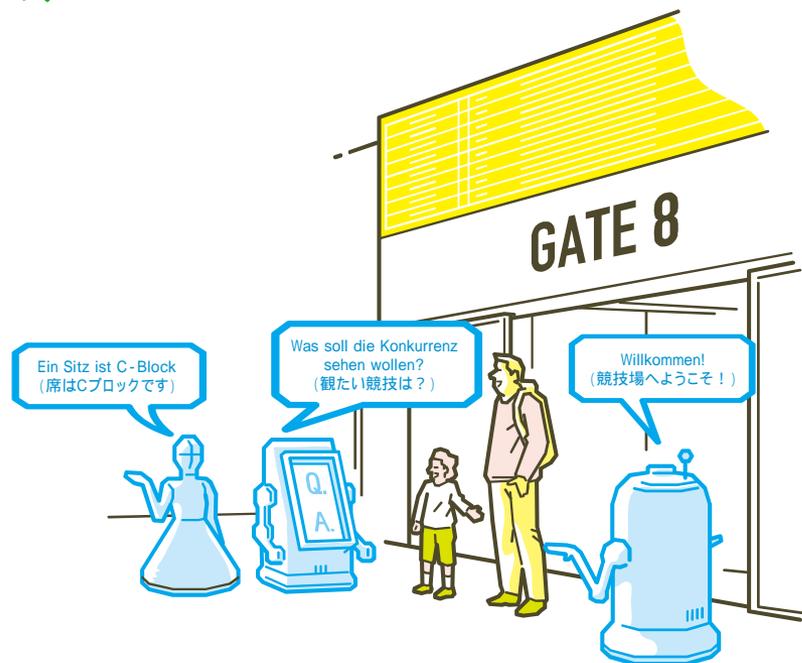


### 地域の様々な情報を網羅し 活用できるデータプラットフォーム

地域の情報を集約したデータプラットフォームを整備し、市民や観光客、事業者が活用できるようにすることで地域のさらなる魅力化に貢献します。

## 【ロボット技術】

世界をリードする日本のロボット技術。2020オリンピック・パラリンピックでは、人とのコミュニケーションを通じて大会運営サポートや観光案内の役割を果たすロボット開発を目指しています。



### 大会運営をサポートする 案内ロボットが各所で活躍

競技会場の周辺には会場案内や大会に関する情報を提供するロボットが登場します。さらに多言語翻訳システムも備えることで世界中の人々への様々なサービス提供が可能になります。