



# 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



**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



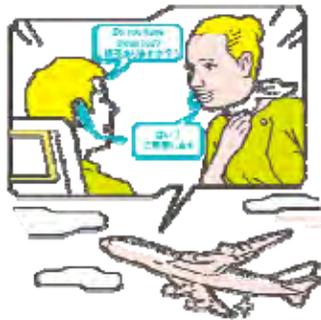
海外からの来訪者に、移動や会話に伴うストレスのない、やさしい誘導を

# ありたい姿と 成果イメージ

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

## Scene 1 国際空港

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

## Scene 2 街の中

自動翻訳で楽しい  
ショッピング



ケガ人や急病人等  
緊急時にもスムーズに意思伝達



言語や文化を超えて  
みんなで競技観戦



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



## Scene 3 競技観戦

知らない街でも  
穴場スポットがわかる楽しさ



地方への観光旅行も  
言葉が通じればもっと楽しくなる

## Scene 4 地方観光

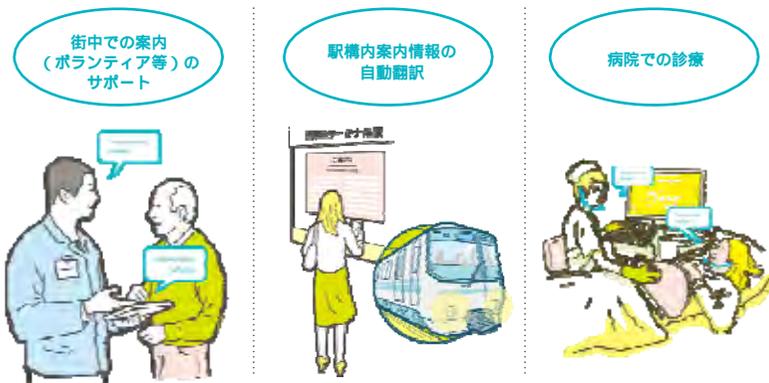


# 2020年に向けた取組

訪日外国人が言葉の違いや移動に伴うストレスを感じずに  
快適に滞在できるようにすることを目指し、音声翻訳システム、電子地図等の空間情報インフラの整備、  
サービス向上プラットフォームの整備や情報提供等を行うロボットの導入等を推進する

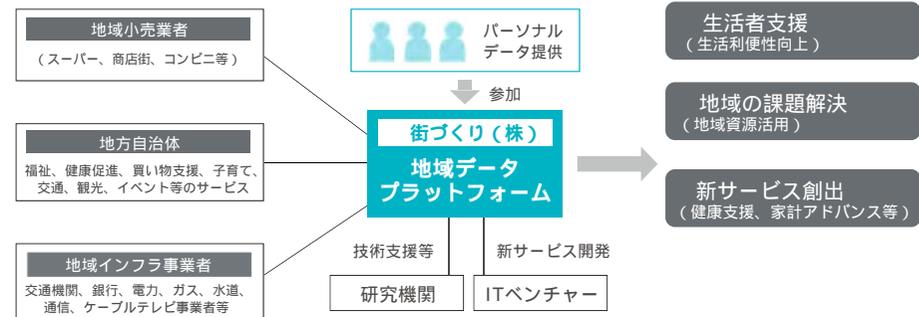
## 多言語音声翻訳システムの研究開発

大会時の社会実装イメージ



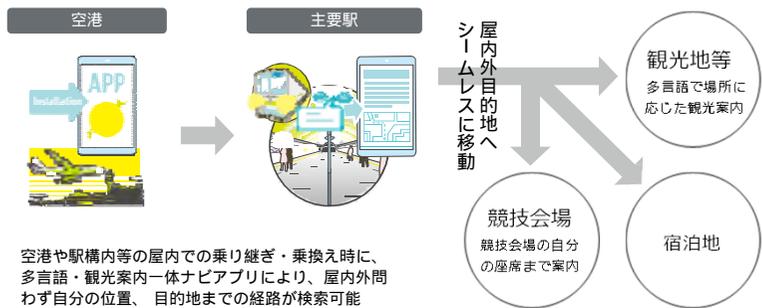
## 顧客の購入品・移動履歴等からサービス向上に資するデータを地域で共有できるプラットフォームの整備

データプラットフォームの活用イメージ



## 電子地図等の空間情報インフラの整備の促進

大会時に実現が見込まれるサービス例



## ロボットへのシステム導入

ロボットのイメージ (一例)



案内ロボット



着せ替えロボット (VECTOR株式会社との共同研究)



日野おもてなしロボット



## 実現に向けた 取組と連携先

取組	連携機関	取組内容
<b>研究開発</b>		
多言語音声翻訳システムの研究開発	総務省 東京都（オリンピック・パラリンピック準備局等） 民間事業者（メーカー） 大学等研究機関	2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に多数の外国人が来日されることを踏まえ、表示・標識等の多言語対応の強化・推進、多言語音声翻訳システムの高度化と社会実装の実現、外国人患者病院来院時の言語サポートツールの導入、多言語による医療情報提供サービス、英語対応救急隊の整備や救急現場におけるコミュニケーション支援ツールの配置等、官民が連携して多言語対応の取組みを推進する
電子地図等の空間情報インフラの整備の促進	国土交通省 東京都（都市整備局）	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す。このため、東京駅周辺をはじめとする主要駅や空港、競技場等において、実証的に電子地図等の空間情報インフラの整備を推進する
サービス向上データの地域共有プラットフォームの整備	経済産業省 研究機関、ITベンダー データの提供：地方自治体 小売事業者等	サービス産業の高付加価値化に向けたサービス工学の活用（データ活用、センサ技術、顧客接点支援技術等）
ロボットへのシステム導入	東京都（産業労働局） 関係府省 大学等研究機関 東京都立産業技術研究センター	ロボットの開発を推進し、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会等における活用を目指す

取組	連携機関
<b>規制・制度改革</b>	
個人情報（ビッグデータ）の取扱	経済産業省等
ロボットの安全性の確保	東京都立産業技術研究センター等

取組	連携機関
<b>システム設計</b>	
各取組を組み合わせた一体的なサービスのための実証及び導入	関係府省、東京都等