

第5回 札幌イノベーションセミナー  
「お・も・て・な・し 次の一手は？」～インバウンドへの取組とITとのコラボを積極的に考える～  
実施報告（抄）

開催日：2016年10月7日（金）13:30～16:00

場 所：札幌市産業振興センター 産業振興棟 2階 セミナールームA

主 催：一般財団法人さっぽろ産業振興財団

共 催：札幌市IoTイノベーション推進コンソーシアム

後 援：札幌市、特定非営利活動法人ITコーディネータ協会、北海道ITコーディネータ協議会

参加者：79社97名

プログラムと内容概略（以下、敬称略）

<司会>



札幌市ITイノベーション研究会 世話人／札幌学院大学 客員教授／ITコーディネータ

赤羽 幸雄

1 主催者挨拶



一般財団法人さっぽろ産業振興財団 専務理事 酒井 裕司

## 2 【基調講演】「今こそデジタルインバウンド」



### 株式会社日経 BP 日経コンピュータ副編集長 玉置 亮太

- 「訪日観光客(インバウンド)が日本でしたいことは何か」「どこから来たか(出身)」「どの施設が、どの国からの訪日観光客に人気があるか」という問いに、答えを出す手段。
  - デジタル技術、データを駆使すれば、答えが見えてくる。
  - ・訪日客の SNS の書き込みの分析、出身地などの登録情報、Wi-Fi 利用時の位置登録情報等、訪日客の残したデータから客観的事実(ファクト)が浮かび上がってくる。
- 使えるデータとは何か？
  - ・ネットの口コミ、位置情報、Web の検索結果、Web アンケートの結果等。
  - 勤と度胸に頼る対策ではなく、根拠に基づいた PDCA サイクルをまわすことができる。
- インバウンド向け「旅マエ・旅ナカ・旅アト」の対策
  - ・旅マエ:知る・知らせる(SNS やポータルサイトで情報発信して、旅行の目的地にしよう)
  - ・旅ナカ:もてなす(Wi-Fi環境、手厚い外国語対応、自動化による迅速な免税手続きで「高い満足度」を獲得する。SNS に投稿したくなる「ネタ」を提供し情報発信しよう)
  - ・旅アト:広める、振り返る(POS から嗜好を探る、帰国後の SNS 投稿が次の顧客を招く、位置情報から行動の分析、訪日時購入品の継続購入→越境 EC の拡大へ)
- 3 点全てを継続的に進めることで、一過性で終わらせない「訪日観光客作りの継続的サイクル」を作り上げる。
- 取り組みの具体例
  - ・現地の人気ブロガーを呼び、投稿したくなるような体験をしよう。
  - SNS への投稿により、該当施設やイベントの認知度が向上→それを見たフォロワーが訪日時にしたいことのリスト入りを狙う【訪日客の SNS 投稿=集客への大きなインパクト】
  - ・SNS 投稿情報、出身地情報、訪日時の位置情報等を統合データベースに集約し分析を行い、導き出した事実を基に施策を打ち出し改善していく。
- 今なぜインバウンド対応が注目されるか？
  - ・インバウンド対応を、長年の課題解決のきっかけにしたい  
(交通過疎地の解消、埋もれた観光資源の発掘、スマートな観光サービス、効果的な都市開発)
  - インバウンド対応を契機に、これらの課題解決も同時進行。
- 爆買の「その先」へ(「越境 EC」という買い物方法)
  - ・訪日客の消費傾向(購買額)は頭打ち、家電中心に右肩下がり。「爆買」の終焉か？
  - ・買い物をしなくなったのではなく「越境 EC」の利用者が増えている。
  - 訪日時に購入した日本製品を、自国に居ながらにして継続購入。
  - 越境 EC の潜在需要(ポテンシャル)はかなり大きく、今後市場の拡大が見込まれる。
- インバウンドが何を求めているか、深掘りはこれから、今までは掘めていなかった需要も掘り起こせるのではないかと捉えている。

### 3 【講演】「札幌・狸小路におけるインバウンドの取組について」



株式会社たぬきや 代表取締役社長  
札幌市商店街振興組合連合会 理事長  
札幌狸小路商店街振興組合 副理事長  
島口 義弘

#### ○狸小路の成り立ち

- ・北海道で最古の商店街（明治6年から今年で143年）総延長1キロ、組合員数200。

#### ○なぜインバウンドが狸小路に集まったのか？

- ・外国人は「下町」が好き（商店街という下町）
- ・屋台文化の国（アジア諸国）には最適なロケーション
- ・もともとディスカウンターが多かった
- ・団体型集客店が引き金（観光は団体から始まる）
- ・時代に合わせた出店が出来る

→狸小路に増える外国人向け出店。薬店は現在13店、過当競争へ。

#### ○狸小路のインバウンドへの取り組み

・狸小路お買い物MAPの外国語対応(2000年)を皮切りに、会話集や外国人対応講座など、インバウンドに対応するための様々な販売店向け施策を展開。

- ・免税店相談対応（2014年～）

→免税の仕組み説明会の開催や申請方法支援など、狸小路のある小さなお店への免税導入を手厚く支援。

・札幌オリジナルの免税袋を開発し、各店10枚から買えるようにすることで、小さなお店の費用負担を軽減。

#### ○免税システムの効率化について

・免税でないと購入しない客の増加→免税手続きの導入が必須となるも、複雑な税制・高額なシステム導入費用がネックになり「免税したいけれどできない」店が多い

#### ○免税処理システム「狸のおもてなし」の監修を手掛ける

→店側の目線から、導入しやすく、顧客を待たせない、売り場面積を取らないシステムを製作。

- ・免税カウンターの最大の課題は「システムの維持コスト」

#### ○観光業界これからの課題

- ・税率変更、軽減税率、区分変更への対応
- ・外貨両替や母国通貨による支払い
- ・新しい決済方法（スマートフォン決済等）への対応
- ・海外への発送（現地で購入してこそ「お土産」の意味がある）
- ・日本人を大切に（「日本人が集まる店に来店」する傾向あり、インバウンドと日本人客、どちらも満足する環境構築が必要）

#### 4 「グローバルコミュニケーション計画の取り組みについて」 ～多言語翻訳アプリ Voice Tra（ボイストラ）の活用～



総務省 北海道総合通信局

情報通信部 情報通信連携推進課 企画監理官 吉田 圭子

##### ○「グローバルコミュニケーション計画」の推進

・訪日するインバウンドの方と受け入れる日本人との言葉の壁をなくすための取組として NICT(国立研究開発法人情報通信研究機構)が Voice Tra を開発。

<詳細 : <http://voicetra.nict.go.jp/> >

##### ○特徴

- ・話しかけたことを翻訳してくれる(マイクに向かって吹き込むだけで翻訳してくれる)
- ・使い方がわかりやすい。
- ・翻訳結果が正しいかわかる(吹き込んだ言葉を翻訳し、翻訳した意味と合っているか確認できる)
- ・世界の 31 か国の言語に対応している(更に拡張予定)
- ・無料のスマートフォンアプリとして提供している(通信料はユーザー負担)

##### ○利用にあたり、協力してほしいこと

- ・「誤り報告」翻訳結果や音声認識、音声合成に間違いがあった場合は、「誤り報告」してほしい。  
→より精度を上げるため

#### 4 総括・閉会

<玉置氏による総括>

- ・デジタルを駆使する（データを貯め、データを活用する）ことで、インバウンドをもっと呼び込み、楽しんでもらい、再び来てもらう観光が実現する。
- ・現地での体験を SNS 等にアップすることで、それに感化された方がさらにやってくる。継続的に呼び込み続けるシステムが必要である。
- ・統一した方針の下で、各自が役割分担して取り組んでいけたらもっと良いと感じた。グラウンドデザインを描ける人、まとめ役、観光都市サッポロとしての旗振り役になってほしい。

【セミナーの様様】



以上