

「変わる！選ばれる！札幌の観光」～多様化するニーズに私たちが出来ること～
(IT 利活用のためのビジネス交流会 2016)
実施報告 (抄)

開催日：2016年11月15日(火) 13:30～16:30

場 所：北海道経済センター 8階 Aホール

主 催：札幌商工会議所、一般財団法人さっぽろ産業振興財団

参加者：44社51名

プログラムと内容概略(以下、敬称略)

1 開会・主催者挨拶



一般財団法人さっぽろ産業振興財団 事業本部長 田中 俊成

2 【基調講演】「観光業界における最新の話題(IT 利活用事例)について」



札幌学院大学 客員教授/IT コーディネータ 赤羽 幸雄

- ・ 北海道観光の抱える課題の克服
 - ① 積極的なPR展開(正確な情報発信による呼び込み)
 - ② 道民が道内観光地を盛り上げていこうという意識が必要。
 - ③ 魅力度UPに向け取り組み(滞在型観光へシフト、個人旅行客の取り込み、冬季観光)の強化。
- ・ 2015年度の来道訪日客200万人突破(北海道経済部観光局発表)
 - 前年比50万人増。中国からの訪日客は前年比63%増。台湾を抜いて首位。
 - 増加を続ける訪日客をいかに取り込むか。ICTを駆使し位置情報やSNS、ブログ投稿内容などデータを分析することで観光の傾向がわかる。
- ・ 観光客が現地で求める3つの情報

- ① 観光ガイド情報 ②食や土産品に関する情報 ③移動をサポートするヘルプ情報
 - 情報をタイムリーに提供することで満足度を上げ、SNS などを通じ口コミが拡散される。
 - リピーターになり、更に周りへのスポークスマンになってくれる。
 - AR、GPS、QR コードといった ICT で満足できる情報提供ツールを構築する必要がある。
- ・インバウンドと越境 EC（なぜ、越境 EC が注目されているのか）
 - ・国内市場の縮小もあり、海外市場に販路を求める国内企業が増加している。
 - 日本製品の良さを実感した訪日客がリピーターとなり継続的に直接購入している背景。
 - ・メリット：商圈拡大。新規顧客獲得。デメリット：国に合わせた法知識や発送手段の対応が必要。
- ・観光と ICT の今後について
 - ・観光 ICT 化促進プログラム（観光庁）
 - ・訪日外国人旅行者受入加速化事業（観光庁）
 - ・IoT を活用した新ビジネス創出推進事業（経済産業省）
 - ・「Sapporo City Wi-Fi 等整備促進事業」の募集について
- ・訪日客の満足度を上げ、再訪やフォロワーの訪日に繋げるには ICT の活用が不可欠である。

3 【課題解決事例のご紹介】 <平成 27 年度 IT 利活用促進事業費補助金 採択事業者による>



株式会社小六 常務 加藤 一男

【事業内容】 明治 23 年創業の卸・小売業

【事業を取り巻く環境】

- ・いくつか市場の転換期があり、その都度市場のニーズに対応して事業を拡大。
- ・卸業から観光卸業へ、直営店の展開（小売業への進出）や食品・化粧品の製造業へ参入するなど事業を拡大した。

【課題】

- ・販路や業態を拡大するも、得意先、販売市場、取扱商品、仕入れ先が多岐にわたり、もともと業務全般がアナログ作業であったため、効率が悪くなってしまった。
- IT を活用して課題解決へ。

【課題の対策】

- ・販売システム効率化+連動した販売統計システムの構築
- ・紙作業からデータでの受注管理へ変更することで、リアルタイムでの受注・在庫管理を実現。
- ・伝票類の起票もデータから即時対応でき、作業時間が減少。
- ・管理データを統計システムと連動させることで、販売動向の分析が可能となる。

【効果】

- ・受発注ミスの減少、リードタイムのスピーディー化。
- ・作業工程の簡素化による作業時間の減少。コスト削減。
- ・分析結果を基にした顧客へのタイムリーな商品提案で、顧客満足度の向上。
- ・QR コード、Twitter を活用した自社 e-コマースサイトへの誘導など販路拡大。

【今後】

今回の IT システム導入を転換期と捉え、総合商社として大きく海外市場へ参入したい。

4 「市内 IT 企業が提供する実サービスのご紹介」



案内役（司会）：北海道 IT コーディネーター協議会 会長 阿部 裕樹

① 「今、地図が人を呼び込む！」

～写真やアイコンでワクワクを伝えるウェブ地図の魅力とは～



株式会社ナップザック 代表取締役 太田 宜志

- ・ IT を使った訪日客作りの持続的サイクルについて（日経コンピュータより）
 - 旅マエ：知る・知らせる（SNS やポータルサイトで情報発信）
 - 旅ナカ：もてなす（翻訳や免税手続きの自動化、Wi-Fi 環境、SNS に投稿したくなる体験）
 - 旅アト：広める、振り返る（SNS 投稿、POS や位置情報データを活用した分析、越境 EC）
- ・ 観光に来る人は土地勘がないので地図を見る→観光と地図は相性がいい
- ・ ウェブ地図ソリューション CARTE のご提案：文字だけの情報に地図を加える。
 - ・ オープンプラットフォーム（Google Map や地理院地図）を利用したウェブ地図。
 - ・ アイコン・写真などの情報を地図に重ねて表示
 - ・ 簡易な編集（ブログを書けるなら簡単に地図情報を編集可能）
 - ・ 既存システムと連携も可能（既存のホームページに追加できる）
 - ・ 外国語自動翻訳も対応（Google の翻訳ツールで 100 近い言語に自動翻訳）
 - ・ 収集・蓄積したユーザーの操作ログを基に行動分析が可能
 - ・ ホームページにウェブ地図を埋め込むことで、訪日客を呼び込み、好循環の実現へ。

② 「売上アップだけじゃなかった! 免税で資金繰り対策!お手軽導入
免税書類作成システムのご紹介」～クラウド免税書類作成/免税対応 POS システム～



株式会社L I C 営業部 ソリューション企画課 課長 村上 友紀

- ・「明日の日本を支える観光ビジョン（観光庁 2016 年 3 月 30 日発表）」より
 - ・ 2020 年には訪日観光客が 4,000 万人、消費額は 8 兆円に拡大の見込み。
 - ・ 日本滞在中に免税手続きを行った割合：54%→免税対応はやった方がいいことは明らか。
 - ・ 免税対応のメリット
 - 購入者：消費税分安く購入できる。販売者：来店客が増え売上げ増加+資金繰りが楽になる。
 - ・ 消費税納付の仕組みは「借受けー仮払い＝納付額」なので、免税店→資金繰り上メリット大。
 - ・ 書類作成（手書きの場合）：1 顧客当り 20~30 分ほどかかる→通常業務が回らない。
- ・ TAX Free クラウドのご提案：免税書類の自動作成システム
 - 初期コストを抑えた、利用料に応じた柔軟な料金体系(レンタルプランは月 1 万円~を予定)
 - 対応時間：必要な書類の大半を自動印刷するため、5 分未満で対応。
 - ・ 免税手続きを全自動で行う Tax Free POS だと、全ての書類印刷+免税書類の電子保存可能。
 - ・ 導入時のメリット資産、許認可申請など税理士事務所と提携しワンストップサービスも提供。
- ・ インバウンド対策は免税店の一択、システム導入で効率化、制度を賢く活用し業績拡大へ。

③ 「観光客と共に作る思い出の旅路」～MyRoute 作成・共有アプリ みちコレ～



株式会社パブリックリレーションズ 営業部 松井 俊樹

- ・ 訪日客の日本滞在中の情報源（国土交通省 訪日外国人動向調査 平成 25 年 4-6 月期）
 - 訪日客の多くは情報収集に PC ではなくスマートフォンを活用している。
- ・ 観光での情報収集で役に立ったもの
 - ・ 旅行前：アジア圏では個人のブログ、欧米豪ではガイドブックを情報源としている。

- ・滞在中：交通手段や飲食店情報、買物場所、トイレの情報が求められている。
→交通手段、飲食店などの情報は、バラバラに点在、まとまっていない。
- ・みちコレのご提案：ルート作成・共有アプリ（日・英・中・韓に対応）
 - ・利用者がオリジナルのルートを作成できる。
→観光地で撮った写真や動画と一緒にルートを残し SNS などで共有可能。
 - ・施設情報の表示（地図上に施設情報と付加情報の保存が可能）
→地図上のお店情報に外観写真やクーポンを貼り付ければ、利用率がアップ。
 - ・位置情報の共有（送迎バスの運行状況がリアルタイムで把握できる）
→観光客の到着に合わせ最適なタイミングで料理などサービスの提供が可能。
- ・地図と施設情報を連携したシステムで、観光客にプラスアルファの喜びを。

5 情報交換・交流（ご相談）



＜参考＞セミナーの様様



以上