

拡充するIT活用型の訪日外国人向けサービス

◆AI（人工知能）技術を活用した訪日外国人向けサービスが登場

訪日外国人向けにITを活用した事業が広がっている。17年11月、成田国際空港で初めて訪日外国人向けAI（人工知能）チャットコンシェルジュ「Bebot」（ビースポークが開発）が登場した。訪日外国人は24時間365日リアルタイムでチャットコンシェルジュとやりとりしながら旅行に必要な交通、宿泊、観光などの情報を取得できる。JTB、パナソニック、ヤマトホールディングスは18年1月から協業で訪日外国人が旅行中、大型手荷物を運ぶ煩わしさを解決するサービス「LUGGAGE-FREE TRAVEL」を開始する。ネットで予約をするとQRコードが発行され、それを空港などの専用窓口に提示するだけで手荷物の配送を申し込める。20年までに年間100万人の利用者を見込んでいる。

◆全国で訪日外国人向け「おもてなしプラットフォーム」事業を開始

一方、経済産業省は17年9月末に訪日外国人向けの「IoT活用おもてなし実証事業」の一貫で推進する「おもてなしプラットフォーム」を全国10地域で実施すると発表した。北海道・釧路ではアドベンチャーツーリズムをテーマに訪日外国人の周遊や滞在を支援するアプリを提供する「釧路市ストレスフリーサポート事業」を行う。東北・三陸地域は事前の宿泊予約、滞在中の情報提供、地域産品のEC購入など、旅マエから旅ナカ、旅アトの連携サービスを提供する専用サイトやアプリ「三陸おもてなしステーション」を展開する。九州・熊本ではアプリをスマホにダウンロードするとプリペイドカードになりそれだけで観光施設への入場、飲食や買物ができるデジタルパスサービスなどを「負けんばい熊本プロジェクト」で実施する。各事業で得られる訪日外国人の属性や行動履歴などを活用することで各地域のサービスの向上を目指している。

訪日外国人の個人手配による旅行の比率が約7割と年々高まっており、滞在中に役立ったものとしてスマホ等のIT機器を挙げる人が増えている。多言語や多様なニーズに対応可能なサービスが交通拠点や全国に拡がることで主要な観光地以外への誘客が増え、地方の活性化にもつながることを期待したい。【新井佳美】