

DXで挑戦する、新しい時代の新しい北海道観光

日々劇的に変容する現代社会の動きに伴い、急速に進展しているデジタル技術。IT企業大手の日本電気株式会社(以下NEC)は、顔認証や映像分析などの先進ICTを活用したさまざまなシステム実証実験を実施しています。北海道では株式会社電通北海道、一般社団法人赤井川村国際リゾート推進協会(以下、赤井川村DMO)とともに、2020年から観光産業にフォーカスを当てた実証実験を行っています。この先進的な取り組みについて、3社の関係者に話を聞きました。

NECの顔認証システムを活用したインバウンド向けの実証実験を展開

梶: 近年観光業界でもデジタル技術を駆使して、安全・安心の確保や新たな魅力を生み出す動きが加速しています。当社はコンセプトブランド「NEC I:Delight」を立ち上げ、観光振興事業を推進しています。具体的には生体認証とID連携を軸として複数のサービスを束ね、さまざまな場所・サービスで一貫した体験をお届けするものです。

横澤: 観光産業は北海道を支える重要な産業の一つ。顔認証技術は観光分野、特にインバウンドとの相性が良いと考えています。

梶: インバウンドの楽しみ方は出身地ごとに異なりますが、母国語以外でのコミュニケーションはハードルが高い印象。そこで個人の属性情報と顔認証を登録すると、スマートなチェックイン・アウトや決済、個人のニーズに合ったレコメンドも希望言語で届き、日本が誇るおもてなしも向上すると考えました。

横澤: 非言語・非接触というのは大きな

ポイントですね。観光客側にはサービス向上や安心感というメリットがありますし、事業者にとっても言葉の壁を超えた接客・手続きができて有効だと思います。**梶:** こうした背景から、インバウンドを中心に道内周遊観光を促し地域活性化を目指す取り組みを3社で開始しました。

渡邊: 当初はプロジェクトが魅力的に映った反面、セキュリティ上のリスクがあることを懸念しました。しかし高度なセキュリティ対策を講じた上で実験がなされること、世界トップクラスの生体認証技術を有するNECさんの力を信頼し、お受けしました。

横澤: 観光地域づくり法人である赤井川村DMOさんは、キロロリゾートを中心に世界的な観光資源を有し、さらに意思決定が早く実験に対する熱意やアイデアも豊かでとても心強い存在です。ご協力いただき感謝しております。



横澤伸彦氏

株式会社電通北海道 統合プランニングユニット専任ユニット長 兼 コミュニケーション・プランニング部長 プランニングディレクター/ストラテジックプランナー

札幌市出身。1998年電通北海道入社。メディアプランナー、営業を経験し現職へ。観光領域、地方創生領域を中心に北海道庁をはじめ数多くの自治体の官民連携プロジェクトを担当。

渡邊裕文氏

(一社)赤井川村国際リゾート推進協会 代表理事、キロロリゾート ホテル統括総支配人

愛媛県出身。国内で数々のハイエンド〜ラグジュアリーホテルを経験し、2020年4月キロロリゾートホテル総支配人に就任。地域観光事業を促進する赤井川村DMOの代表理事として活躍。幅広い知識と経験から同志社大学の講師も務める。

梶 道男氏

NEC クロスインダストリーユニット クロスインダストリー事業開発本部 本部長代理

東京都出身、1992年、日本電気株式会社入社。官公庁、金融業のソリューション営業、事業戦略企画に従事し、2019年より現職。デジタルIDを活用した民間・公共サービスのデジタル変革をパートナーと共に推進している。

赤井川村を舞台とした実証実験で見た北海道における今後の観光DXの可能性

梶: これまでキロロリゾートを起点にし、顔認証を取り入れた実証実験を3回行っています(下記表参照)。(1)では安全把握や災害に対するリスク対応を実現し、もしもの時も顔認証で個人を特定して保険情報や血液型・既往歴を知られるので救助の際にも有効という結果を得ました。(2)では周遊観光を楽しめる顔認証クーポンを利用し、閑散期における観光施設等の稼働率を上げる施策を実施。クーポンの集計もタイムリーにでき、IT活用のメリットが

出たと思います。**横澤:** マスク着用の上で顔認証を実現したのは、NECさんの高い認証精度ならではのと思っています。**梶:** (3)では主要駅からキロロリゾートまでの公共の交通手段がないという課題に対し、二次交通バス活用の可能性を実証しています。現在継続中の実験で、バスの乗車における顔認証利用の割合が66%*を占めており、多くの人にご利用いただいております。**横澤:** 地域ではさまざまな分野で住民

*集計:2021年12月1日より開始。22年3月7日現在の数値となります。バス利用者5,775人中の顔認証利用割合にて算出。キロロスタッフを除く顔認証利用割合としては46%

これまでの実証実験概要 ※実証実験の趣旨と個人情報の活用についてご理解いただいた方にご参加いただいております。

- (1)バックカントリーエリアの入山届の簡素化(2021年3月~4月)
スキー場コース外などの「バックカントリー」エリアに入る時、入山届の提出、入下山を顔認証で管理。事前登録しておき、現地でタブレット端末に顔をかざすことで、スマートなチェックイン・チェックアウトができる仕組み。
- (2)周遊促進顔認証クーポン施策による地域全体での観光地の活性化(2021年8月~10月)
期間中、キロロリゾートと小樽市内を結ぶシャトルバスを顔認証登録にて無料化。周遊促進としてキロロリゾート内の各種サービスや余市町のワイナリー・小樽マリーナなどでゴンドラ料金の割引やドリンク一杯無料といった各種サービスを受けられる「顔認証マル得クーポン」を実施。各拠点窓口に設置されたタブレットで顔認証するとサービスが受けられる。
- (3)観光客の交通利便性と住民も活用できる交通機関の両立等(2021年12月~現在継続中)

キロロリゾート、小樽、札幌をつなぐ乗合バスに顔認証システムを搭載して運行。地域住民・観光客が事前登録し、バスの出入り口に設置したタブレット端末で顔認証を行ってから乗車する。料金は事前ネット決済。

バックカントリーでの実証実験(21年3月~4月)

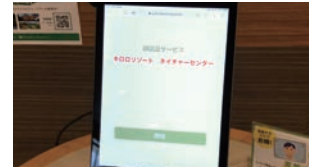


バックカントリー入山者へ顔認証登録を推奨



救助者の個人情報を顔認証でひきだし、その後の救助への対応も

周遊促進クーポン(21年8月~10月)



各拠点の窓口に顔認証による割引サービス

バス実証(21年12月~現在)



バスの乗車における顔認証

需要だけではサービスが持続できない状況があります。観光客の需要を掛け合わせることで問題を改善する発想は、多くの地域で検討可能なソリューションと考えます。

渡邊: 観光産業での顔認証IDは、今後大きな役割を果たす可能性を感じています。スキー場においてシーズンパス利用者を一定数確保することは非常に重要です。顔認証IDを導入することで、お客様には割引サービス等の付加価値

特典を提供し、利用者の増加が期待できるプロモーションツールの側面とともに本人特定をすることで、他人への転借(キセル)防止にもつながるといった課題解決にも役立ちます。ただしこの仕組みは、“とっかかり”の何かがあることが前提で、他のコンテンツとつなぐことによって顔認証IDの利用価値が成長すると思います。今後6月以降には赤井川村を含む北後志地域の周遊型観光ツアーに顔認証IDを導入しようと検討中ですが、ここでも付加価値体験や新しい体験が受けられるというのとっかかり

が必要になると思います。

横澤: 各事業者が保有する個人IDは、単体で保有しているうちは活用に限界があります。しかし、利用者の許諾を得た上でIDデータをセキュアな環境で連携できれば、さまざまな利活用が可能となると考えています。現在、来道する約85%は航空機の利用者。空港で何らかの個人IDを取得して、そのデータをセキュアな環境下で二次交通事業者や各地域の観光事業者のIDと連結させることで、北海道全域を巻き込んだ新たな観光経済圏を築くことができると考えています。そのための実証実験と実装準備を行政、自治体、事業者、DMOと連携し、着実に進めていきたいと考えています。

梶: 実証実験で得た知見を、今後は北海道全域に広げてサービスをリリースしていく考えです。北海道の観光を盛り立てたいという想いのある事業者様と共に観光DXで貢献したいと思っています。

