



## デジタル技術を活用した観光案内機能の強化について

コロナ禍において、飛沫感染に対する感染症対策として非接触型の観光案内など「安全・安心」を求める新たなニーズが高まっています。

そこで、伊勢市ではデジタル技術を活用した、2つの取り組みを開始します。

1つ目は、市内の観光案内所に『リモート案内システム』を導入します。

2つ目は、伊勢市観光協会のホームページに『有人チャットボット機能』を導入します。

これらの取り組みは、観光客にとって、より「安全・安心」に利用しやすい受入環境整備を目指したものとなっております。



### 1. 開始日

令和4年12月1日（木）

### 2. 取組内容

#### ①市内の観光案内所に『リモート案内システム』を導入

伊勢市駅観光案内所を対面型観光案内拠点として強化するとともに、他の観光案内所（4か所）へ『リモート観光案内端末』を設置し、非接触型で対面と同等の案内サービスを提供します。

#### 【リモート案内システムの効果・特徴】

- ・ 端末を介した観光案内サービスの提供
- ・ 全観光案内所同等の英語対応
- ・ バリアフリーに対応した筐体デザイン、伊勢市駅の窓口環境向上
- ・ インターネット環境があれば移動可能な柔軟な運用が可能なシステム
- ・ 案内時間…午前9時から午後5時30分まで（年中無休）

※時間外はよくある質問等を観光客が検索できるサイネージとして活用します。

筐体イメージ

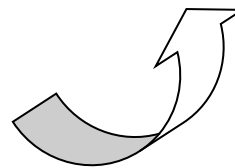
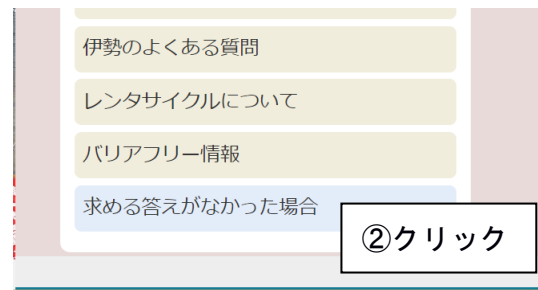


## ②伊勢市観光協会のホームページに有人チャットボット機能を導入

コロナ禍において、観光案内所という特定の場所に人を集めることを回避するため、伊勢市観光協会のホームページにあるチャットボット機能を活用し、有人チャットボットを導入します。チャットボットで解決できない疑問を、有人チャットボットで観光案内することにより、従来よりも専門的な内容にも対応することが可能となり、観光客の利便性を向上させます。

### 【有人チャットボットの効果・特徴】

- ・ どこにいてもチャット形式で観光案内を受けることができます
- ・ 案内スタッフが対応するため、窓口と同じ水準の案内を受けることができます
- ・ 有人チャットボット利用可能時間…午前9時30分から午後5時まで（年中無休）
- ・ 対象言語…日本語のみ



## 3. その他

外宮前観光案内所の名称を「外宮前観光サービスセンター」に変更します。  
観光サービスセンターとは…観光案内サービスの提供に加えて、レンタサイクルや手荷物預り等、観光客にとって必要なサービス一体を提供することができる施設