

「地区内文化施設の魅力発信」リモートコンシェルジュの実施

一般社団法人横浜みなとみらい21は、横浜美術館をはじめとする地区内の文化施設の魅力発信と、域内の回遊性の向上を狙いとするリモートコンシェルジュ（本サービス）を実施します。

本サービスは、みなとみらい21地区への来訪者に対して、AI案内サイネージと遠隔接客を組み合わせ、文化施設を紹介することで、ウィズコロナの時代の新しい観光案内に取り組みます。

事業概要

- 開催日時：2021年11月1日(月)～2022年3月31日(木)
- 設置個所：【常設型】みなとみらいギャラリー前（クイーンモール2階）
【卓上型】桜木町駅前観光案内所に当初設置する卓上型は、期間中に数か所を転所する予定です。
- 対応言語：日本語、英語
- 委託事業者：東急株式会社



主な機能

1 AI案内サイネージ

みなとみらい21地区の文化施設の紹介や各施設に関して、予めQAを登録した音声対話型AIチャットボットにより音声認識や視覚的な操作で回答します。

また、“おすすめルート提案”では、利用者の属性及び嗜好性をヒアリングすることで地区内文化施設を回遊する「おすすめルート」も提案します。

来街者ニーズ等のデータ取得も可能となり、今後の観光案内のDX化や新しい生活様式への対応についても、取り組んでまいります。



2 遠隔接客

委託先である東急株式会社が運営する、東横線・田園都市線渋谷駅ナカの観光案内所「WANDER COMPASS SHIBUYA」のスタッフによる遠隔接客をします。リモートコンシェルジュ端末と観光案内所を繋ぎ、テレビ通話にてスタッフが利用者の質問、困りごとに対応します。

◆「一般社団法人横浜みなとみらい21」について

みなとみらい21地区内の土地・建物所有者、施設管理運営者等により構成され、みなとみらい21地区の魅力を高め、質の高い都市環境の維持・向上を図るためのエリアマネジメント団体。

■理事長：坂和 伸賢

■所在地：神奈川県横浜市西区みなとみらい2-3-5 クイーンズスクエア横浜 クイーンモール3F

■横浜みなとみらい21公式ウェブサイト：<https://minatomirai21.com/>

お問い合わせ先

一般社団法人横浜みなとみらい21 TEL 045-682-4403 FAX 045-682-4400
事業推進部事業推進課 課長 榛澤 拓