

**令和4年度第1回嬉野市未来技術地域実装協議会
議事録**

1. 開催概要

日時：2022年7月26日（火）15:00～16:30

場所：嬉野市文化センター 2階会議室



協議会の様子

2. 議事

(1) 事業概要、KPIの見直し

及びプロジェクトチーム会議について

- ・ 事務局資料説明
- ・ 委員全員がKPI値の見直しについて承認

(2) 2022年の展開について

- ・ 事務局（委託事業者）資料説明

3. 意見・質疑等

(1) PT1について

佐賀県

- ・ バーチャル接客について、PC またはスマホを使うとのことだが、アバターロボットがトレンドとなってきていると思う。そういったものの活用もあると、お客さん側が店の中でロボットを動かして話をしたりするなど、活用用途も広がると思うが、そういったことは考えていないのか。

事務局（委託事業者）

- ・ 常時リアルで接客することはハードルが高いと考えており、アバターを準備して接客するという方法と、リアルでの対応がどこまで可能かということについて今回検証したいと考えている。資料では女将さんの絵を載せているが、これをキャラクターに変える、あるいはキャラクターを使わずにリアルで対応するなど、どれを選択するかはみなさんと決めていきたいと思っている。

佐賀県

- ・ 発信側はバーチャルの世界ということか。

事務局（委託事業者）

- ・ まずはバーチャル世界の中に、アバターの女将さんを置いてコミュニケーションをとるだとか、あるいはラインでスケジュールを予約してテレビ電話のような形でやるだとか、接客の方法はいくつか考えているので、可能な方法を選択してやっていこうと思っている。

佐賀県

- ・ リアル同士をつないで、アバターとリアルロボットが動く仕組み等があったらおもしろいと思った。

事務局（委託事業者）

- ・ 市民の方から、AI やロボットでの自動返答がないと、オンライン上での待ち時間が問題になるとの意見も出てきている。この辺りもみなさんと協議をしているところである。

嬉野市（議長）

- ・ アバターの話が合ったが、キャラクターデザインでも嬉野らしさを出したいと思っているが、現時点でどのように考えているのか。また、実際のやりとりは、チャットボットになるかと思うが、情報のアップデートについて方法や手順等は決まっているのか。

事務局（委託事業者）

- ・ チャットボットについては、まずは LINE で検証しようと考えている。アバターのキャラクターデザインは、予算と時間の許す限りで検討しており、ご指摘等も受け止めながら整理していきたい。

嬉野市（議長）

- ・ 行政サービスの方でも、チャットボットを活用できないか検討している。今後、コロナウィルス感染時の対処法案内等に活用できればと考えている。

嬉野市商工会

- ・ 嬉野にあって他にないものは、バリアフリーツアーであり、高齢者や障がい者にやさしい温泉地として、楽天トラベルで5年連続1位を獲得している。現在の動画にはこの辺りのアピールが弱いと感じたため、バリアフリーに関するカットを盛り込んでほしい。
- ・ ポストコロナ、ウィズコロナでは、満足だけではだめだと思っている。お金をもらっているのに、アンケート等で普通以下と書かれてしまうお店がまだ大半。お金をもらっている以上、満足を感じてもらうことは当たり前で、感動や幸福を感じてもらう思想が必要。東京ディズニーランドとユニバーサルスタジオジャパンは感動と幸福を与えており、そこまでやらないと、ポストコロナには対応していけないと思う。嬉野を訪れると幸せになれるというイメージを醸し出してほしい。

事務局（委託事業者）

- ・ バリアフリーのまちということを打ち出せるように引き続き検討していきたい。
- ・ ポストコロナの時代、満足だけでは足りないというのは本当におっしゃる通り。これは、技術的な部分に限らず、みなさんと作り上げていくべきものだと思っている。東京ディズニーランドやユニバーサルスタジオジャパンにおけるおもてなしのテクニックは参考になることがたくさんある。事業を行っていく中で、そうしたテクニックをみなさんにも紹介しながら、感動に繋がる映像を市民のみなさんと作り上げていきたいと改めて強く感じた。満足は当たり前、感動を作ろうということをしっかり共有して進めていきたい。

まちづくり嬉野

- ・ 基盤プラットフォームに関して、最終的には観光情報や個人情報等のセンシティブな情報等も入ってくるかと思うが、将来のデータ管理・活用については話し合いながら検討していかなければならない。

事務局（委託事業者）

- ・ 集まってくるデータが広がってくると、みんなでしっかり見ていく必要がある。プラットフォームはまだ開発を始めたばかりであり、資料に載せている分析例の情報などをみんなで共有しながら議論できればと思っている。

総務省

- ・ 総務省で映像コンテンツを海外へ情報発信する事業を令和4年度より始めている。今年度は、日本で作られたコンテンツを、イギリスやフランスのテレビ局が持っているプラットフォームに載せるという事業を全国で募集する予定であり、夏以降には公募説明会を予定している。今回製作される映像を、英語やフランス語バージョンも作成頂き、是非応募頂きたい。嬉野にヨーロッパの方々を呼び込むことに繋がるかもしれない。

事務局

- ・ 前向きに検討する。

(2) PT2について

嬉野市（建設部長）

- ・ 試乗会では、実際一番ご利用いただく観光客の方や、走行することにご理解をいただく必要のある地域の方に試乗いただいてご意見を伺っておきたいところである。一方で、あまり多くの方が来られても整理が難しいと思うが、試乗募集に際しての良案はあるか。

事務局（委託事業者）

- ・ 車両が1台しかないため、あまり多くの方にご参加いただくことは叶わない。大々的な募集は控え、現地での呼びかけにより試乗を促すことを考えている。

事務局

- ・ 協議会メンバーやPTメンバーを主な対象とするが、PTメンバーの母体団体所属の方々にも是非試乗頂きたいと考えている。時間の許す限り、できるだけ多くの方に試乗頂けるような方法を検討する。

嬉野市商工会

- ・ 箱根町では地域の方と観光客が同じマイクロバスで輸送している。まずは観光客向けに駅周辺から商店街までの運行になると思うが、民間のバス事業者が対応できない場所など、地域住民の輸送を行うことも考えられる。
- ・ バリアフリーセンターの業者（東京トラベルパートナー）が、コロナ禍で旅行を控えている方々に対して提供した動画旅が大変好評だった。旅マエの動画にも自動運転の取り組みを掲載することも重要と考える。

久留米工業大学

- ・ 移動支援だけではサービスとして事業性を確保するのが難しい。嬉野に来ていただいた観光客の皆さんに、移動支援ができるというだけでは感動は生み出せないと思う。移動支援と、観光ガイドや魅力を伝えるようなアトラクションなどと組み合わせた観光サービスとしての自動運転、こういったものを次年度、次々年度と検討しながら、新しい観光サービスの形を提案・模索していきたい。
- ・ 現在、久留米工業大学では佐賀市と連携し、自動運転と活用したガイドツアーを計画している。いくつかステップがあり、まずは地元の方のリアルガイドを行い、次の段階では遠隔ARガイド（例えば地元の高齢者の方に自宅からガイドを行ったり、予め作成した動画コンテンツを流すなど）を検討している。また、自動運転モビリティの操作と嬉野の魅力が伝えられるようなガイドの組み合わせも技術的には可能になってきている。
- ・ こういった将来像を見据えて、自動運転だけではなく、観光・地域の魅力を伝えるコンテンツを組み合わせた新しい観光サービスを一緒に構築、模索していきたい。

国土交通省

- ・ 自動運転だけでは実装は難しく、ご提案のあった観光ガイドなど、需要を喚起するようなサービスのあり方も含めて考えていく必要がある。あとは、コンテンツ内容をしっかり磨いていくことが必要であり、それには地元のご協力が必要不可欠なので連携して進めて頂きたい。

嬉野温泉観光協会

- ・ 試乗会に中高校生の生徒会を呼んで、将来の嬉野を担っていく子供たちに体験してもらうのも良いかと思う。そうすれば、他の生徒たちにも情報が広まるだろうし、多数の高校生が駅に立ち寄ることも期待でき、情報発信面からも有効ではないかと思う。

事務局（委託事業者）

- ・ 事業を進めるにあたって若者の目線は大変重要だと思っている。特に、駅前に高校があるので、高校との連携は進

めていきたいと考えている。

- ・ 今日お話しいただいた地域住民や高校生にどの程度試乗してもらえるかは、試乗会の具体的なタイムスケジュールを組みながら検討していきたい。

事務局

- ・ 今後のスケジュールについて、PT1は9月の新幹線開業、PT2は11月の体験試乗会に向けて事業を進めていく。次回の協議会は、新幹線開業前に開催する予定であり、進捗状況等について報告する。その後も数度の開催を予定しているが詳細は追って連絡する。

以上