

大阪城天守閣で、訪日客の迷子や落とし物などの館内放送に 多言語サービス「USENおもてなしキャスト」を導入

博物館施設としても人気が高い「大阪城天守閣」は、4月に多言語対応サービス「USENおもてなしキャスト」を導入しました。「USENおもてなしキャスト」は、USEN-NEXT GROUPの株式会社USENが提供するツールで、日本語・英語・中国語・韓国語の4カ国語から選択し、状況に応じた的確な情報を伝達する館内アナウンスサービスです。観光施設では、初めての導入です。

2018（平成30）年に「大阪城天守閣」を訪れた年間入館者数は、約275万人で、約半数が外国人という訪日客にも人気の観光スポットです。導入以前、訪日客の問い合わせなどの対応は、あらかじめ多言語で収録した汎用コメントと、多言語対応が可能なバイリンガルスタッフによって行っていました。しかし、汎用コメントで対応しきれない場合や、バイリンガルスタッフが不在の時の対応が課題となっていたことから、これらの問題を解決することを目的に「USENおもてなしキャスト」を導入しました。

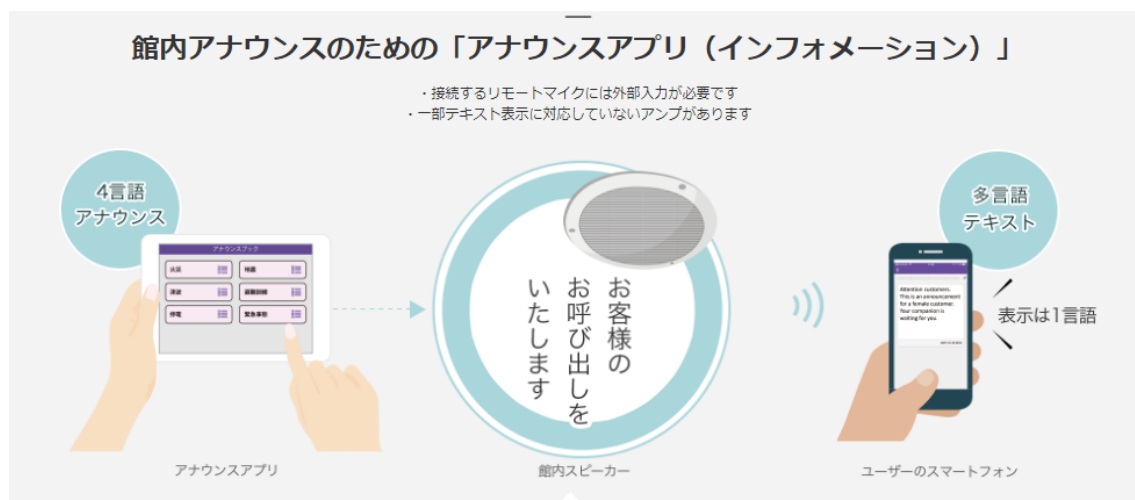
導入の経緯とその効果について、大阪城パークマネジメント株式会社の担当者は、「事前に収録したコメントによる放送は、放送時間が非常に長くなるというデメリットがありました。また、多言語スタッフは常駐しているものの、お客様対応している場合などは、放送するまでに待ち時間が発生していました。『おもてなしキャスト』は、発信したい言語を選択できるだけでなく、操作が簡単なのでお客様をお待たせすることもなくなりました。」と話しています。

また、今後については、「さらにバージョンアップしたアプリケーションでは、お客様のお名前を入力すれば、音声合成によるアナウンスも可能なので、お客様対応に今まで以上に幅が持てるのではないかと期待しています。」と話しています。

また、USENの広報担当は「非常に注目されているサービスなだけに、今後は、防災などの機能でも役立つのでは？」としています。



©大阪城天守閣



（令和元年作成）

問い合わせ先

問合せ先：株式会社 USEN-NEXT-HOLDINGS 広報部

電話：03-6823-2010 H P：https://www.usen.com/portal/omotenashi_cast/