

自動認識システム大賞「優秀賞」

テーマ

自動認識技術を活用した 訪日外国人客へのおもてなしサービス

技術分野：RFID

申請会社：株式会社サトー

対象ユーザー：銀座三越様（経済産業省実証実験）

テーマの背景

訪日外国人旅行者数の推移



訪日外国人客の急増に伴って発生している課題を解決するシステムを
企画、実施、検証致しました。

○多言語での商品レコメンド

訪日外国人増による最大の課題はコミュニケーション

○サービス利用客数の極大化

アプリダウンロード、ネットワーク環境の障壁によるサービス利用客数の確保

○ナビゲーション

限られた時間の中で効率的に買い物を行ないたい訪日外国人のニーズ

○訪日外国人の購買行動把握

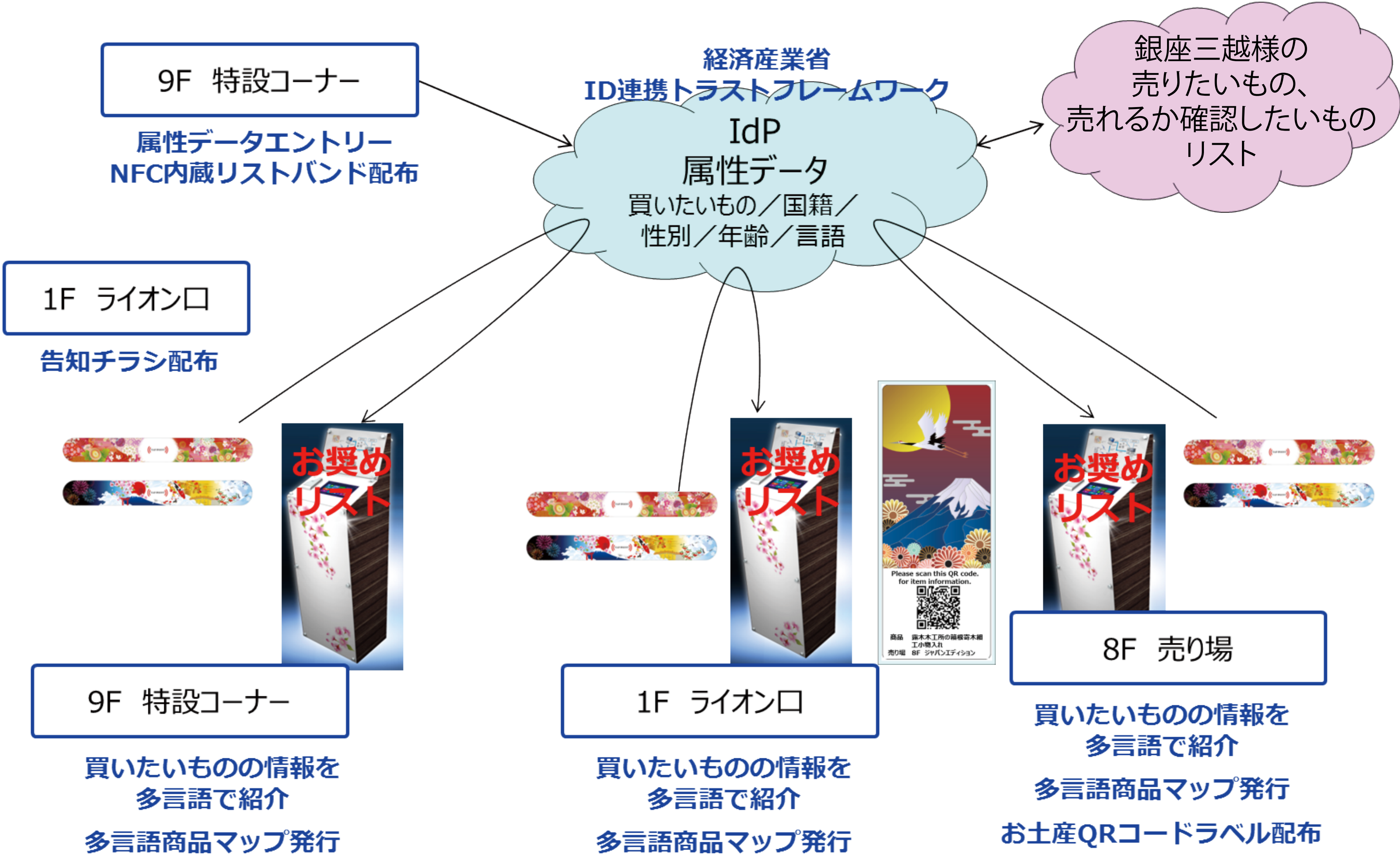
訪日外国人の属性別購買行動データ収集、分析の難しさ

○リピーターの確保

事業者間の競争激化によるリピーター確保の困難化

実証実験 実施期間：2015年2月18日～22日
実施場所：銀座三越 様

システム全体像



システム画面遷移 (サイネージ端末)



実証実験実施結果

男性	女性	非特定	合計	言語	人数	合計
212	185	1	398	英語	125	398
				簡体字	244	
				繁体字	29	

国籍別サービス利用者数

国	人数	国	人数	国	人数
中国	263	マレーシア	5	デンマーク	1
台湾	23	シンガポール	5	フィンランド	1
アメリカ	20	イギリス	4	ギリシア	1
香港	15	オーストリア	3	イタリア	1
韓国	12	ドイツ	3	オランダ	1
オーストラリア	9	アフガニスタン	2	ニュージーランド	1
日本	9	パキスタン	2	フィリピン	1
タイ	7	アルゼンチン	1	ロシア	1
カナダ	5	ベルギー	1	トルコ	1
				合計	398

訪日外国人利用者の反応、システム導入効果

- 多言語での商品レコメンド
⇒サイネージ端末にリストバンドをかざして、商品が素早く、美しく見える事に感動して頂いた。
- サービス利用客数の極大化
⇒リストバンドのデザインを気に入って頂き、お子様や年配のお客様にも本サービスを喜んで利用頂いた。
- ナビゲーション
⇒商品陳列位置MAPを目印に商品を探して頂いた。また、商品が見つけれない時は、商品陳列位置MAPを店員に提示し、陳列位置を教えて頂く事が出来た。
- 訪日外国人の購買行動把握
⇒どの国のどの年齢層、性別の訪日外国人客が何の商品に関心を持っているか把握する事が出来た。
- リピーターの確保
⇒サイネージ端末が無い所でもQRコードから商品情報を見る事が出来、喜んで頂いた。