

RICOH

Visual Communication

デジタルサイネージ

お客様導入事例



観光案内所の「おもてなし」をデジタルサイネージで強化。

国内外から訪れるコンベンション参加者・観光客に、

福島市と近隣エリアの魅力を効果的に発信。

## 一般社団法人 福島市観光コンベンション協会 様

■ご導入機種：リコーデジタルサイネージクラウドサービスおよびAdmint Stick\* 2台、RDS SH BOX 1台

■ご導入拠点：JR福島駅 西口観光案内所（新幹線改札前）

Company Profile

■URL：https://www.f-kanko.jp

\*デジタルクルーズ社製



一般社団法人 福島市観光コンベンション協会  
福島市観光案内所 案内所長 高橋 康 様

国内外からのコンベンション誘致、インバウンド対応力の強化を進める福島県福島市。福島市観光コンベンション協会様では、「市民とともにおもてなし」をテーマにJR福島駅新幹線改札前の西口観光案内所をリニューアルし、幅広い情報を提供するツールとして、デジタルサイネージ3台を導入されました。案内所の入り口と案内所内中央に大型モニターを設置し、日本語・英語の歓迎メッセージや季節折々の観光情報を発信。訴求力の高いデジタルサイネージで人々の好奇心を引き出し、案内所内へ誘導する流れをつくっています。また、特にお問い合わせの多い内容については、タッチパネル式のディスプレイを活用し、画面にタッチして必要な情報にスムーズにアクセスいただけるようにしています。デジタルサイネージにより、国内外の人々に心のこもったおもてなしを提供するとともに、リピーターにも満足いただける幅広い情報提供、多様な魅力発信を実現しています。

### 導入前の課題

- 福島市がコンベンション誘致を推進する中、観光案内所の「おもてなし」を強化したかった。
- 外国人観光客が増加しインバウンド対応力の強化が必要だった。
- リピーターも満足できる多様な情報を提供したかった。

### 導入後の効果

- ❗ 地域で開催される全てのコンベンション開催時に、多言語で歓迎メッセージを発信できるようになった。
- ❗ スペースを心配することなく多言語での情報発信が可能になった。
- ❗ 福島市はもちろん近隣エリアの情報も、より詳しく幅広く発信できるようになった。



大型モニターをアイキャッチとして活用し、案内所内へ誘導する流れをつくっています。



案内所中央のモニター。ゆっくり見ていただけるよう椅子を用意しています。

## デジタルサイネージの導入を検討された背景を教えてください

福島市では、国内外からのコンベンション誘致を推進しています。福島市観光コンベンション協会としても、福島へ来られた皆様におもてなしの気持ちを表現するため、コンベンション開催に合わせて、福島駅の新幹線改札正面にある案内所に歓迎看板を設置していました。ただ、コンベンション開催数の増加が見込まれる中、限られた予算・スペースでより柔軟に対応できる新たなツールが必要になっていました。また、コンベンションの参加者だけではなく外国人観光客も増加しています。リピーターも多いのでインバウンド対応力の強化として、これまで以上に幅広い情報を提供したいという気持ちもありました。そこで、興味を持ったのがデジタルサイネージです。これなら、国内外から訪れる多くの皆様にそれぞれの国籍や言語に合わせて歓迎の気持ちをお伝えできますし、リピーターの方にも満足いただけるような多様な情報を提供できると考えたのです。

## リコーのデジタルサイネージを採用いただいたポイントはどんな点でしょうか

何よりも、クラウド型なので遠隔地から手軽に情報更新ができることです。観光案内所と事務局は別々の場所にあり、それぞれに福島市内外から様々な観光情報が寄せられます。そのため、状況に応じて双方からタイムリーな更新ができることが、採用の決め手となりました。

## 3台のデジタルサイネージをどのように活用されていますか？

コンベンション開催期間中は、新幹線の改札を出るとすぐ見える案内所入り口に大型ディスプレイを設置し、歓迎メッセージを多言語で表示しています。開催期間以外、および案内所内の大型モニターでは、観光情報を幅広く発信しています。さらに、必要な情報にスムーズにアクセスできるよう、よくある質問はタッチパネル式のディスプレイに対応しています。3台とも可動式なので、必要に応じて場所を移動させて活用しています。

## 活用する上で、工夫されている点はありますか？

案内所入り口の大型モニターでは、各コンテンツの表示時間を短めに設定して、なるべく多くの情報を発信するようにしています。デジタルサイネージの訴求力は高く15秒程度の表示でも視線が集まりますので、好奇心を引き出すアイキャッチとして活用。案内所内へ自然と足が赴く流れをつくっています。一方、案内所内のモニターでは、PR動画など比較的時間をゆとり見ていただけるコンテンツを中心に展開し、より詳しい情報をお伝えしています。

## 具体的なコンテンツ例を教えてください

### 大型モニター2台

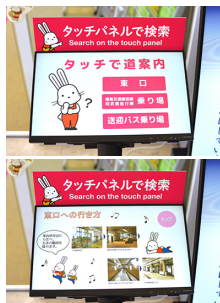
- ・コンベンション参加者への歓迎メッセージ（日本語・英語を交互に表示）
- ・福島市の名産品の紹介
- ・福島市および近隣エリアの観光情報
- ・地域のPR動画・駅構内の工事のお知らせ

### タッチパネル式ディスプレイ

- ・東口へのアクセス
- ・他路線への乗り換え案内
- ・バス停へのアクセス
- ※デイリーコンテンツ・天気予報



駅構内を行き交う人々に向けて、大画面からお勧め情報や最新のイベントを発信しています。



画面にタッチして、欲しい情報にスムーズにアクセスできます。



写真中央：一般社団法人 福島市観光コンベンション協会 福島市観光案内所 案内所長 高橋 康 様  
写真左：ふくしまおもてなしコンシェルジュ 金井 琴恵 様  
写真右：福島リコピー株式会社ビジネスソリューション本部 第1エリアソリューショングループ 次長 岡原 功一 様

## 情報収集やコンテンツの作成・配信はどのようにされていますか？

福島市や近隣エリアの観光情報については、イベントの主催者や各地域の観光協会などから、PDFやチラシとして情報をいただき、JPG画にしてデジタルサイネージで展開しています。名産品の特別販売会など案内所内でイベントを開催する際には、関連情報をお伝えするオリジナルのコンテンツをPowerPoint®作成しています。コンテンツの作成・配信は、観光案内所と事務局の双方で行っています。導入時、リコージャパンから基本的な操作方法を教えてください、今では両拠点の多くのスタッフが操作できますので、タイムリーな情報発信が可能になっています。

## 導入後の変化、効果について教えてください

第一に、規模を問わず地域で開催される全てのコンベンションに合わせて歓迎のメッセージを多言語で発信できるようになりました。発信できる情報量も以前より大幅に増加しています。日本国内からだけではなく、海外から福島に来られる多くの方も、飛行機で首都圏に入り、そこから新幹線で福島駅に来られます。そんな皆様に対して、多言語でおもてなしの気持ちをお伝えするとともに、これまではスペースの都合上紹介しきれなかった内容も含めて、福島市をはじめ近隣エリアの情報を幅広く紹介できるようになったことは、地域の魅力発信やインバウンド対応力強化において、大きな価値があると感じています。案内所入り口のモニターを見て、詳しい情報を求めて中へ入って来られる方もいらっしゃいますので、多くの方に注目いただけているのだと思います。デジタルサイネージをご覧になられている様子を見て、スタッフからお声掛けし詳しいご案内をしたり、パンフレットをお渡しするなどして、お一人おひとりの目的や興味に合わせた情報を提供できるようになりました。

## 今後の可能性、展開について教えてください。

外国人観光客が増加し求める情報も多様化していますので、多言語による情報発信を充実させて、インバウンドの対応力強化を図っていきたくと思っています。また、この観光案内所は「市民とともにおもてなし」をテーマとしていますので、デジタルサイネージの活用やコンテンツの作成についても市民の皆さんに参加していただくと嬉しいですね。例えば、外国語が得意な方や地元の大学生に協力してもらい、新しい魅力を発掘したり、より効果的な情報発信を一緒に行っていけたらと思っています。

リコーデジタルサイネージ

3大選定ポイント



- ①観光案内所・事務局の双方から情報更新ができるクラウド型。
- ②訪れる方々の国籍・言語に合わせて手軽にコンテンツをアレンジできる柔軟性。
- ③限られたスペースから近隣エリアの情報まで発信が可能。

お客様導入事例をWEBサイトでご紹介しています。  
<http://www.ricoh.co.jp/signage/case.html>

リコーのデジタルサイネージ

<http://www.ricoh.co.jp/signage/>



本レポートは、リコーが提供する新しいクラウドサービスである RICOH Clickable Paper サービスに対応しています。

スマートフォン/タブレット端末用アプリケーション[RICOH CP Clicker] (無料)をダウンロードし、ページを撮影(クリック)すると、関連情報のあるインターネット上のサイトをご覧いただけます。  
[www.ricoh.co.jp/software/other/clickablepaper/](http://www.ricoh.co.jp/software/other/clickablepaper/)

**RICOH**  
imagine. change.

リコージャパン株式会社

お問い合わせ・ご用命は

<http://www.ricoh.co.jp>