

利用者の51.5%が60歳以上 シニア世代の情報格差を埋める“人にやさしい”デジタル化を実現

小金井 宮地楽器ホール リモート接客サービス実証実験結果

全国80カ所で企業・文化施設の運営、コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社(本社:東京都江東区 代表取締役社長:千大輔 以下 SPS)は、指定管理者として運営する東京都小金井市「小金井 宮地楽器ホール(小金井市民交流センター)」において、7月1日(月)~8月31日(土)の間、リモート接客サービス(※1)の実証実験を行いました。

※1)スタッフが離れた場所からモニター越しに現場の様子をリアルタイムで確認し、接客を行うことができるサービス



1. 地域に密着した市民交流センターの 誰もが使いやすい受付サービスのデジタル化への挑戦

「小金井 宮地楽器ホール(小金井市民交流センター)」では、今後のパンデミックや武蔵小金井駅前再開発に伴う新たな利用者増を見据え、疑問の大小や、年齢、デジタルに慣れ親しんでいる人/そうでない人に関わらず、誰もが使いやすく安心して疑問が解消できる、デジタルを活用した“人にやさしい”受付サービスを模索しています。

今回の実証実験では、利用者がタッチパネル上で情報を確認し、さらに詳しい情報を知りたい場合や直接スタッフに尋ねたい場合は、呼び出しボタンを押してリアルタイムに会話できる仕組みを採用。受付サービスに対する利用者のニーズを明らかにし、最適なサービス設計に活かすことを目的として行われました。

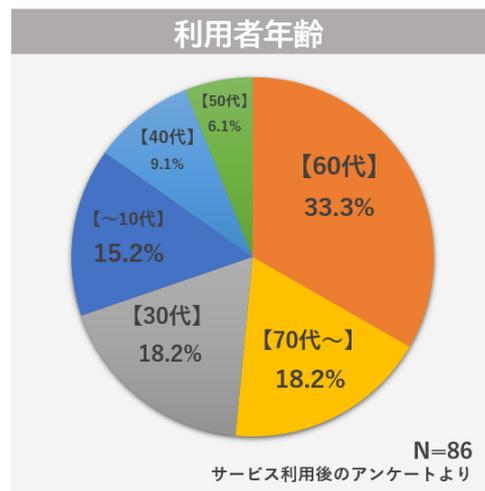
2. 利用者の51.5%が60歳以上 情報の見つけやすさと安心感がシニア世代の利用を後押し

総務省が発行する情報通信白書によると、インターネット利用率は60歳以上になると年齢が上がるにつれて低下する傾向にあり(※2)、デジタルディバイド(情報格差)が起こりやすい世代とされています。

一方で今回の実証実験では、60代が33.3%、次いで70代が18.2%となり、シニア世代の利用率が最も高い(51.5%)結果となりました。サービス利用後のヒアリングでは、「タッチパネル内の情報が見やすく思ったより操作がスムーズにできて、年配者の私でも使いやすかった」、「最終的には直接スタッフと話せる機能があることが、安心感につながった」という声も聞かれています。

限られたデータベースの中だからこそ的確に情報収集ができ、「解決できなければ聞ける」手段が残されていることが、デジタル機器操作に対する不安を和らげ、シニア世代の利用促進につながったと言えるでしょう。

※2)総務省情報通信白書(令和4年版)より



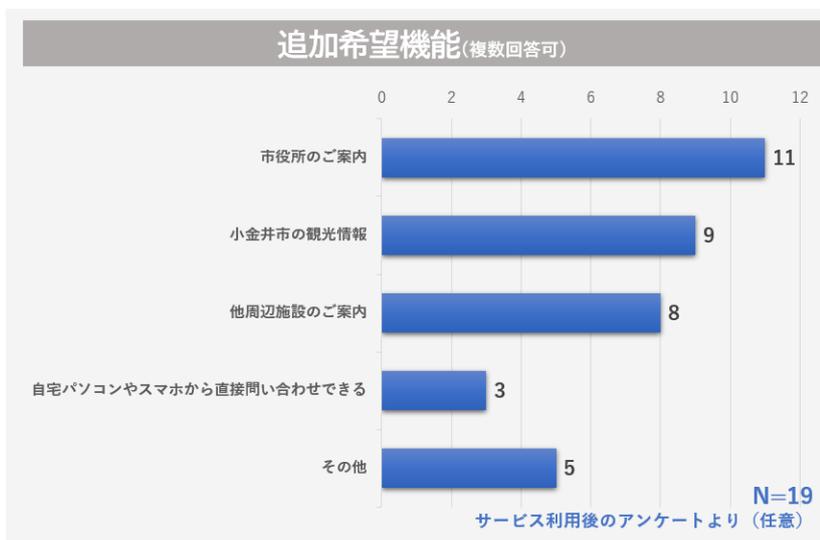
3. 駅前立地を活かし 施設内情報に留まらないハブ機能としての役割も期待

一部のサービス利用者に対し、どのような機能が追加されれば、サービスの利用動機が高まるかをヒアリングしました。

バス発車までの待機場所として館内を利用している高齢の方は、「タッチパネルで時刻表が確認できれば、雨に濡れずに済む」と答えました。グラフからもわかるように、様々な施設が集中する駅前に位置することを活かして、交通・行政・商業施設の

情報や機能集約を担うことも期待されているようです。

さらに、「小金井市の観光情報」も一定数希望がありますが、これは、近年の駅前再開発事業(※3)に関連して、他市からの移住者・観光者の増加が見込まれることが要因と推測されます。



今回の実証実験ではリモート接客サービスの利用者層や、そのニーズが明らかになってきました。「小金井 宮地楽器ホール(小金井市民交流センター)」では、地域に密着した市民交流センターとして、今後も誰もが使いやすく安心して疑問が解消できる、デジタルを活用した‘人にやさしい’受付サービスの実現を模索していきます。

SPS は変化する社会と利用者のニーズに柔軟に対応し、リモート接客サービスの普及を推進していきます。また、デジタルとリアルを結集し、より豊かな社会の創造に貢献してまいります。

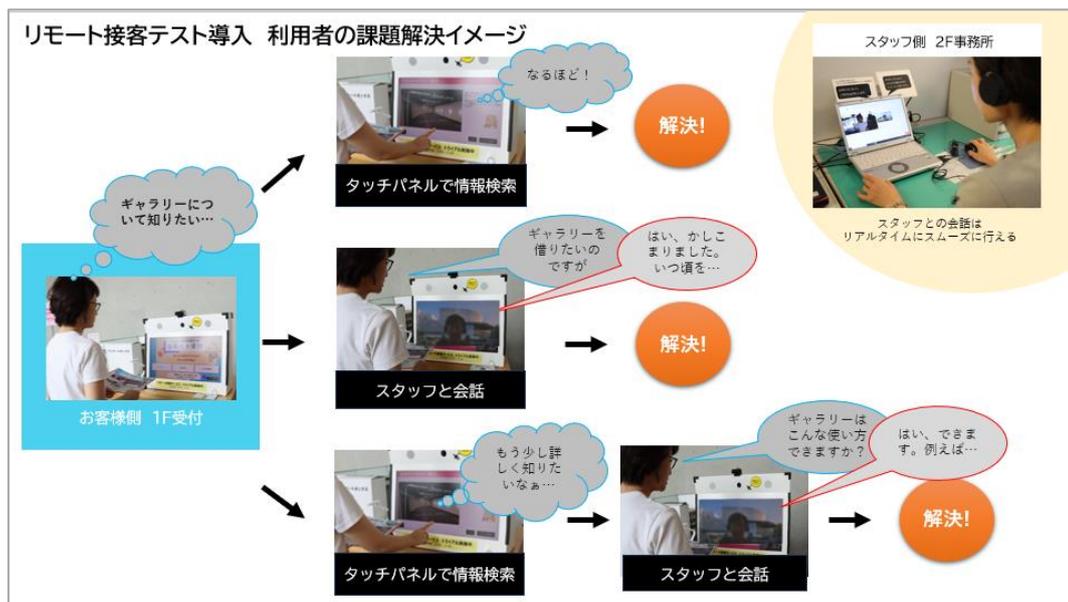
※3)小金井市HPより [武蔵小金井駅南口地区市街地再開発事業](#)

4. 実証実験の概要

(1)導入期間 2024年7月1日(月)~8月31日(土)10:00~17:00

(2)導入場所 「小金井 宮地楽器ホール」内 1階受付 東京都小金井市本町 6-14-45

(3)内容 「小金井 宮地楽器ホール」1階受付にモニター(タッチパネル)を設置。呼び出しに応じて、スタッフがリモート(遠隔)で接客対応を行います。



小金井 宮地楽器ホール(小金井市民交流センター)

東京都小金井市にある本格的な音楽ホールを中心とした文化複合施設。「こがねいしてい共同事業体(代表:野村不動産パートナーズ株式会社)」が指定管理者として運営し、SPS は構成団体として施設運営と文化芸術事業の実現のための環境整備を担当しています。