

茨木市文化・子育て複合施設 おにクル（大阪府） 遠隔接客サービス実証実験を 1 月 17 日よりスタート ～デジタルの活用で市民の施設利用価値向上を目指す～

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、指定管理者として施設運営を行う「茨木市文化・子育て複合施設 おにクル」(大阪府)において、1 月 17 日(水)より茨木市と共同で遠隔接客サービスの実証実験を開始いたしました。



デジタル×ヒトで誰もが利用しやすく居心地の良い施設へ

本実証実験では、「茨木市文化・子育て複合施設 おにクル」内にて、1名のオペレーターが遠隔で複数箇所の受付業務を担当します。遠隔接客サービスは、モニターを介して自宅や別のオフィスなど離れた場所から映像をリアルタイムで確認し、お客様への対応を行うことが可能です。これによって無人フロアや夜間のインフォメーションサービスを向上させるとともに、翻訳機能やテキスト表示の装備を導入することで、外国人の方や聴覚障害のある方にも利便性の高いサービスを提供することを目指しています。

近年、労働人口の減少や働き方の多様化に伴い、テレワークやリモートワークなど柔軟な勤務形態の導入がますます重要視されています。特に、子育て期の社員に対するテレワークの導入は政府の方針※)として推進されており、企業に対して積極的な取り組みが求められています。SPSは、この遠隔接客サービス実証実験を通じて、デジタルとヒトの力を融合し、「おにクル」に来館されたお客様の顧客体験をより一層向上させ、誰もが利用しやすく、より居心地の良い施設となることを目指すとともに、接客業を展開する企業として、従業員の新たな働き方を生み出し、新たな接客サービスの可能性を追求してまいります。

※)厚生労働省 HP https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_33678.html

茨木市・ご担当者様 コメント

「おにクル」は、複合施設として、様々な世代の方が様々な目的で訪れ、様々な場所で過ごすことができる新しいタイプの公共施設です。その分、多様なニーズへの対応など、施設運営には工夫が必要であると感じており、デジタルとヒト、それぞれの力を合わせた遠隔接客サービスは、サービス向上や課題解決の一助となるのではと期待しています。

実証実験の概要

(1)実験日時

2024年1月17日(水)～3月17日(日)10:00～22:00 週5日程度実施

※対応日時の詳細については、お問い合わせください。

(2)実験場所

①お客様側:「茨木市文化・子育て複合施設 おにクル」内(大阪府茨木市駅前 3-9-45)

・1階:受付

・3階:エレベーター前

②オペレーター側:自宅等から遠隔で対応(東京都)

(3)実験内容

期間中、「おにクル」1階受付と3階エレベーター前にモニターを設置し、オペレーター1名が遠隔で接客対応を行います。

遠隔接客イメージ

お客様側

おにクル



1階受付



3階エレベーター前

オペレーター側

自宅や別オフィス



茨木市文化・子育て複合施設 おにクルについて

2023 年 11 月 26 日(日)、大阪府茨木市にオープン。「育てる広場」をキーコンセプトに、ホールや図書館、子育て支援、プラネタリウム、市民活動センターなどさまざまな機能が集まる複合施設。

サントリーパブリシティサービス株式会社について

SPS は、1963 年の創業以来、人と企業、人と文化、人と地域をつなぐ接点の場で、独自の価値を創造することに取り組んでまいりました。ブランド創出やステークホルダーとの関係強化につながる工場見学・企業展示・企業受付・インフォメーション・コールセンターなどの 30 を数える企業施設と人々の心豊かな生活・地域の活性化に貢献する音楽ホールや美術館など 51 箇所の文化施設の運営。また、その施設運営で培ったノウハウを元に、様々なターゲットに向けた「オリジナルイベント企画提案」、組織と人の成長を促す「研修企画・運営」、施設の価値創造・向上につながる「施設運営トータルプロデュース」業務を展開しています。

会社名 : サントリーパブリシティサービス株式会社

所在地 : 東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 16 階

代表者 : 代表取締役社長 千大輔

URL : <https://www.sps.sgn.ne.jp/>

登録・認可: 多様な働き方ができる企業として、2017 年に厚生労働省の「えるぼし」認定を獲得。この他にも、地方自治体が制定する、女性が活躍する企業に与えられる認証も複数受けています。働きやすい会社、仕事と介護、子育てが両立できる会社として多くの認証をいただいております。



【本リリース内容・取材に関する問い合わせ先】

サントリーパブリシティサービス株式会社 事業推進本部 広報・松本・藤井

TEL:090-9709-8816 FAX:03-6221-2017 E-mail:kouhou@sps.sgn.ne.jp