

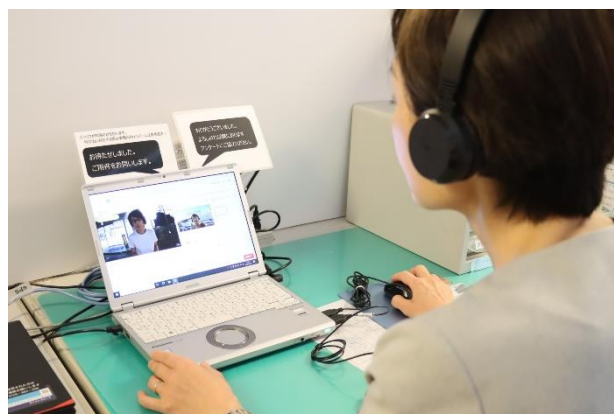
## ‘人にやさしい’ デジタル活用 市民交流センターの新たなおもてなし 「小金井 宮地楽器ホール」(東京都小金井市)で リモート接客サービスを7月1日よりテスト導入開始

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「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)において、7月1日(月)よりリモート接客サービス(※1)のテスト導入を開始しました。

※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



<施設利用者側 (1F 受付) >



<スタッフ側 (2F 事務所) >

### 1. コロナ禍の施設運営でわかった受付サービスの課題

「小金井 宮地楽器ホール」は、市民交流センターとして、音楽・演劇の公演開催や練習室・和室などの施設貸出を行い、市民の芸術文化活動の促進を担っています。コロナ禍も、1階受付では、飛沫感染防止のカーテンをつけて利用者への対応を継続しました。入口近くに位置する受付は、ソーシャルディスタンスの確保・密にならない工夫も必要であり、安心して施設を利用いただくためには、サービスのデジタル活用が課題となっていました。

また小金井市では、2023年に武蔵小金井駅 南口地区市街地再開発事業(※2)が完了し、商業施設に加え、タワーマンションなどの都市型住宅も整備されました。現在は駅北口の再開発も動き出し、今後も、新たな市民・施設利用者の増加が見込まれます。初めてでもわかりやすく利用しやすい交流センターのサービス向上が、ますます求められてきています。

今回のテスト導入は、今後のパンデミックや新たな利用者増を見据えて、「小金井 宮地楽器ホール」受付サービスの‘人にやさしい’デジタル化を模索するものです。

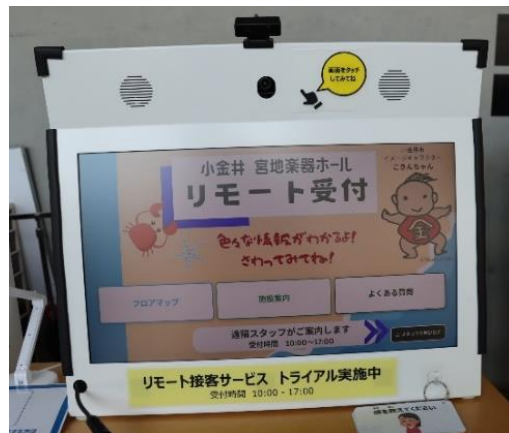
※2)小金井市HPより [武蔵小金井駅南口地区市街地再開発事業](#)

## 2. 利用者にとって最適な解決法を探る‘人にやさしい’受付サービスの検証

1階受付への問い合わせは、「トイレはどこですか」などのちょっとした質問から、「和室を借りる手続きはどうすればいいですか」などの、自己解決しにくい疑問まで多岐にわたります。さらに、スタッフに直接尋ねることにハードルを感じる人や、デジタル機器に不慣れでスタッフに尋ねて解決を望む人もいます。

今回のテスト導入では、利用者は、タッチパネル上である程度の情報を確認できるようになっており、さらに詳しい情報を知りたい場合や直接尋ねたい場合は、呼び出しボタンを押してスタッフとリアルタイムに会話することができます。利用者のパネル上の動きや接客内容をデータ収集することで行動特性・ニーズを明らかにし、利用者にとっての最適なサービス設計に活かしてまいります。

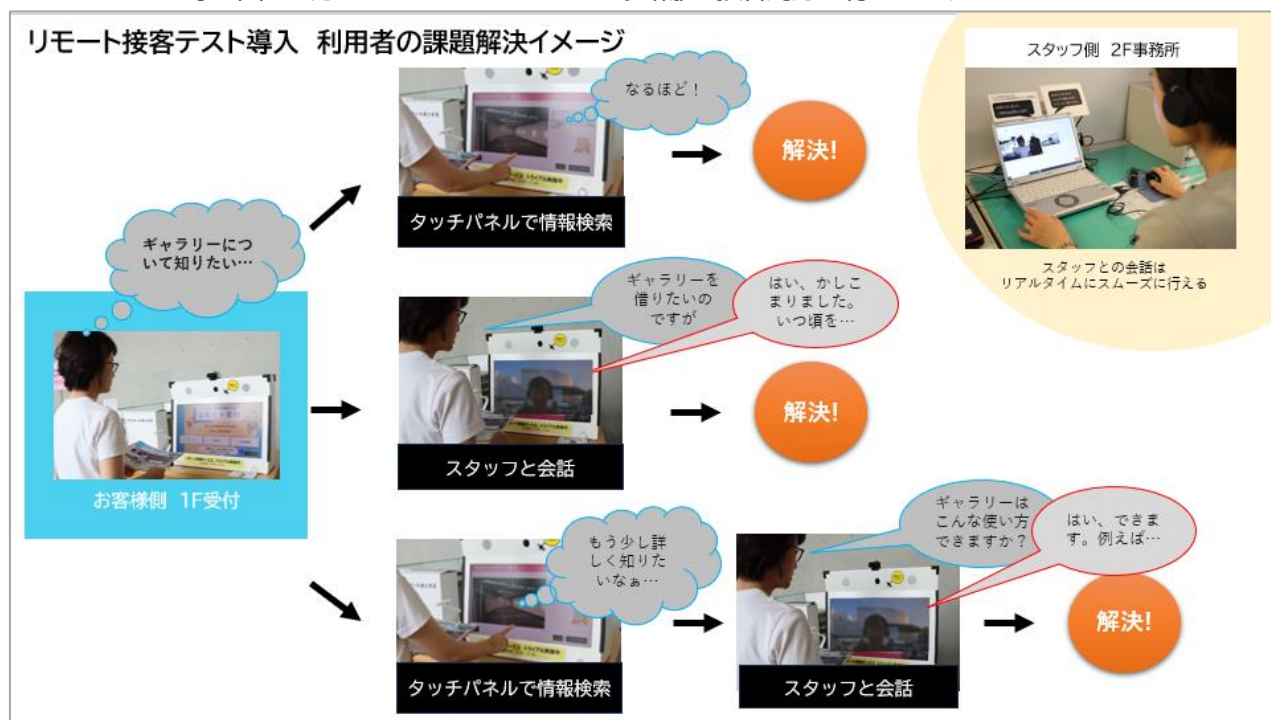
地域に密着した市民交流センターとして、疑問の大小や、年齢・性別、デジタルに慣れ親しんでいる人/そうでない人に関わらず、誰もが使いやすく安心して疑問が解消できるデジタルを活用した‘人にやさしい’受付サービスの実現を目指します。



待機画面には 小金井市イメージキャラクター  
こきんちゃんが登場！

### 【テスト導入の概要】

- (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。

### リモート接客システム「RURA」提供:タイムリープ株式会社

タイムリープ株式会社は、「最も大切なことに時間を使える世の中を実現する」をビジョンに掲げ、遠隔接客サービス「RURA」を提供しています。RURA は、インターネットを通じて店舗の接客を遠隔地から行なうことができるサービスです。少人数で多拠点の接客ができる点に大きな特長があり、約 30 店舗の受付を 3 名で実施している例もございます。接客の一部を自宅など遠隔地から行うことで、店舗運営の効率化や、接客業における新しい働き方の実現が可能となります。

会社名 :タイムリープ株式会社  
所在地 :東京都千代田区岩本町 1-9-1 アイアンビルディング 3F  
代表者 :代表取締役 望月亮輔  
URL :<https://timeleap-rura.com/>