

サントリーパブリシティサービス、文化施設の情報ユニバーサル化を推進 —東京文化会館のアクセシビリティ施策を“見える化”—

文化施設の運営・コンサルティングを手がけ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、「東京文化会館」(東京都台東区)において、東京文化会館の協力のもと、デジタルサイネージを活用した情報発信の強化に取り組んでいます。

同施設にて公演案内や総合案内、会議室貸出、チケット販売などの業務を担うSPSは、日々の顧客接点から得られる知見をもとに、多様なニーズに寄り添うコミュニケーション設計を支援。今回の取り組みでは、鑑賞マナー、公演案内、アクセシビリティ情報などを、誰もが見やすく理解しやすい形で発信することで、文化体験の質の向上と、施設のさらなる価値創出を目指しています。



1. 文化施設に求められる“情報のユニバーサル化”

文化施設のアクセシビリティ向上において、設備面の充実だけでなく「情報の届き方」も重要です。東京都が2025年に実施した調査※によれば、都内文化施設の多くがバリアフリー設備などの整備は進む一方で、鑑賞支援や情報提供に関する取り組みには課題が残されていることが伺えます。

東京文化会館では、手話・やさしい日本語・点字・触知図などを活用した多様な施策を進めていますが、今回これらの情報をデジタルサイネージによって“見える化”。発信方法を工夫することで、施設の姿勢や取り組みをより多くの方に伝え、誰もが安心して文化に触れられる環境づくりを進めています。

※参考:東京都「都内ホール・劇場、文化施設等のアクセシビリティの取組」に関する調査結果(2025年)

2. 取り組み概要:デジタルサイネージを活用した情報発信のアップデート

現在、東京文化会館1階の大ホール・小ホール入口の柱(計2箇所)に設置されているデジタルサイネージにおいて、以下のコンテンツを展開しています。

<主なコンテンツ>

- ・鑑賞マナー案内(手話動画付き)
- ・公演案内・ホール案内(時間帯に応じた自動切替)
- ・当日券情報(残数をリアルタイムで可視化)
- ・施設アクセシビリティ紹介(点字案内、車椅子対応、補聴支援など)
- ※やさしい日本語・英語に対応(一部コンテンツを除く)



これまで紙媒体中心だった館内情報を、視覚的に整理されたデジタル表示へと拡充。時間帯に応じた自動切替や動画放映など、柔軟な情報発信を可能にしています。今後は、利用者の声や定性的なデータをもとに、さらなる改善を図っていく予定です。

SPSは、利用者視点に立ったコミュニケーション設計を通じて、文化施設の価値向上を支援しています。

今後はデジタルサイネージなどを活用したコンテンツの他施設展開も視野に入れながら、すべての人に開かれた文化の場づくりを推進していきます。