

デジタル活用で施設価値向上に貢献 「山梨県立図書館」(山梨県甲府市)にて リモート接客サービスを導入

文化施設の運営コンサルティング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)の提供する『リモート接客サービス』※1が、2025年10月1日より、「山梨県立図書館」に導入されました。山梨県立の指定管理施設では初めてのことです。

※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



<サービスを体験する学校法人ユニタス日本語学校の学生>

1.誰もが利用しやすい公共施設を目指して

公共施設は、地域の誰もが安心して利用できる場として、情報や文化への公平なアクセスを提供する役割を担っています。『新しい時代に対応した「山梨らしさ」のある図書館』を目指す山梨県立図書館では、これまでも、利用者の多様なニーズに応える工夫を重ねてきました。

リモート接客サービスは、そうした継続的な取り組みの一環として、SPSの支援のもと導入されました。SPSは、利用者が安心して質問や相談ができる環境を整えることで、公共施設がより開かれた存在となり、誰もが利用しやすい場へとさらに進化していくことを目指しています。

2.導入概要

リモート接客サービスは、利用者が直接スタッフと対面せずとも、モニター越しにスタッフから丁寧な案内を受けられる仕組みです。山梨県立図書館では、これまで受付機能がなかったサブエントランスにモニターを設置。メインエントランスの受付に直接出向かなくとも、手軽に施設に関する案内を受けられ、利用者の利便性の向上、カウンターの混雑緩和、スタッフの業務効率化を促進します。

また、多言語対応ができる強みを活かし、増加傾向にある外国人利用者にとっても、言語やコミュニケーションの不安を取り除き、図書館活用の幅を広げるサービスになるのではと想定しています。実際にサービスを体験した、学校法人ユニタス日本語学校の留学生からは、「まったく日本語が読めない・話せない学生にとっては便利なツールなのでは」との声も寄せられています。

今後は、利用者のモニター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・ニーズをさらに明らかにし、利用者にとっての最適なサービス設計を推進していきます。SPSは、誰もが使いやすい施設づくりに向けて、デジタル技術と人の力を融合させた新しい接客のかたちを、今後も全国の公共施設へ広げていきます。



山梨県立図書館

山梨県甲府市にある「県民図書館」。山梨の生涯学習の基盤施設として、新しい時代に対応した「山梨らしさ」のある図書館、多様な支援機能を持った交流の拠点として、県民から信頼される使いやすい施設を目指し、甲府ビルサービス株式会社が指定管理者として運営しています。

【指定管理者】

会社名 : 甲府ビルサービス株式会社

代表者名 : 代表取締役社長 坂本哲啓

URL : <https://kofu-bldg.co.jp/>

山梨県立図書館 URL : <https://www.lib.pref.yamanashi.jp/index.html>

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/>