

来たるインバウンド回復に向けた新おもてなしサービス(経産省採択事業) 清水港・日の出エリアの多言語周遊システム誕生 デジタルスタンプやちびまる子ちゃんランド音声ガイドなど提供開始



株式会社ドリームプラザはこの度、富士山清水港クルーズ株式会社(いずれも静岡市清水区、代表取締役社長:大井一郎)、静岡水産流通協同組合(代表理事:洞江典征)とともに、新たに清水港・日の出エリアへ多言語での周遊システムを開発し、2021年3月7日(日)より提供を始めました。

この取り組みは経済産業省の補助事業「令和元年度 インバウンド需要拡大推進事業」の採択を受け、昨年から新型コロナウイルスの影響で落ち込んでいるインバウンド需要が回復したときに、清水港・日の出エリアを訪れるお客様へ今まで以上に良いおもてなしができるよう、県内で音声ガイド・その他IT支援事業を手掛けている株式会社Otono(静岡市葵区、代表取締役社長:青木真咲)と連携して進めてきました。

今回提供を始めたのは、Wi-Fiやトイレなどの情報提供や特典付きデジタルスタンプ機能をもつ「インバウンド周遊システム」、ちびまる子ちゃんランドや富士山清水みなとクルーズ(以下清水港遊覧船)の「音声ガイド」、清水すし横丁の「映像ガイド」です。いずれもその施設の世界観や清水地区の文化や歴史などを多言語の音声や映像で伝え、お客様に観光をより楽しんでもらう体験の要素を加えるコンテンツです(利用無料)。

また「インバウンド周遊システム」では利用者の回遊データを取得することができるため、そこからお客様のニーズや動向を読み取り、今後の観光施策に役立てることが可能です。

富士山と駿河湾を臨む清水港・日の出エリアでは、市内および県内の交流人口増加に向けて、引き続き将来を見据えた観光事業の整備に挑戦していきます。

■サービス内容説明動画 : QRコードからご確認ください(2021年3月16日公開) →



株式会社ドリームプラザ/富士山清水港クルーズ株式会社

代表取締役社長 大井一郎コメント

エスパルスドリームプラザは富士山を望む清水港の入口に位置し、海との親和性の高い風光明媚な施設です。

館にはアジアで人気の高い「ちびまる子ちゃんランド」や、浴衣姿で楽しめる「清水すしミュージアム」「清水すし横丁」もあります。また、行政の方々におかれましては、中期的なビジョンの中、さらにこのエリアの魅力を高めるべく、大型客船誘致や海洋文化都市にふさわしい施設の整備も様々進められております。

この様な中、アフターコロナに海外の多くの方々、この静岡市清水区のベイエリアを訪れて頂ける様、準備するタイミングと捉え、本事業に参画させて頂きました。

この清水区に多くの人々が訪れ、経済が強くなると同時に、住みたい街になり、交流人口から定住人口の増加に少しでも力になれる様、今後もエスパルスドリームプラザ・富士山清水港クルーズともに努力して参ります。

＜本ご案内に関するお問い合わせ先＞

株式会社ドリームプラザ 営業開発部 販売促進課 担当 坪井・上原 TEL:054-354-3360

■インバウンド周遊システム

清水港遊覧船のりばやエスパルスドリームプラザなど8カ所に設置したQRコードを読み取ると、インバウンド観光客向けに、Wi-Fiやトイレ、ATMスポット、音声ガイドなど観光に役立つ情報をスマートフォンサイトで提供。また、各スポットでチェックインスタンプを付与し、集まったスタンプは記念品と交換いたします。

このシステムの稼働により、観光客はエリアで必要な情報にアクセスしやすく、また主要な観光スポットを自然に巡ることができます。また、来場者の周遊動向をデータとして収集・分析し、効果的なマーケティングや発信につなげることができます。

<対応言語>

英語・中国語

<QRコード設置場所>

- ①清水港フェリーターミナル
- ②清水港遊覧船・水上バスのりば
- ③遊園地・観覧車のりば
- ④エスパルスドリームプラザ入口
- ⑤ちびまる子ちゃんランド
- ⑥清水すし横丁
- ⑦清水すしミュージアム
- ⑧エスパルスドリームプラザ2階ATM



インバウンド周遊システム QRコード設置

■多言語音声ガイド

世界で唯一のちびまる子ちゃんランドと、世界遺産富士山や構成資産三保松原を臨む清水港遊覧船を、目だけでなく耳でも楽しめます。アプリのダウンロードなどは不要で、QRコードを読み取るだけで即座に利用可能です。日本語も対応しているため、国内のお客様や地元のお客様にも、改めて清水の魅力を発見していただけます。

<対応言語>

日本語・英語・中国語

<コンテンツ>

・ちびまる子ちゃんランドの音声ガイド
…こだわりを詰め込んだ「ちびまる子ちゃん」の世界観を国内外のファンに満喫してもらえる音声ツアーです。ぜひまるちゃんたちとともに楽しい時間をお過ごしください。

・清水港遊覧船の音声ガイド
…海上から富士山を臨み、清水港の歴史と文化をめぐる35～45分間の船旅の景色や歴史を音声でご案内します。



ちびまる子ちゃんランド音声ガイド
利用イメージ

■多言語映像ガイド

<対応言語>

英語・中国語

<コンテンツ>

・エスパルスドリームプラザ内清水すし横丁
…清水港で日本一の水揚げ量を誇るマグロをはじめ、港町ならではの寿司を楽しめる「横丁」。施設内に並ぶ店舗の魅力をご紹介します。

・清水港遊覧船・清水港水上バス
…海上からの富士山・港の絶景を船内に座りながらでも満喫できる優美な映像をお楽しみいただけます。



清水すし横丁多言語映像ガイド

再び大型客船が来るときのおもてなし準備！ 清水港・日の出エリアのインバウンド施策

参考資料

<コロナ前のインバウンド需要>

清水港には1990年の「クイーン・エリザベス2」を皮切りに、大型客船が積極的に入港しインバウンドのお客様を迎えてきました。2014年からは安定して外国船の入港が増え、2017年(平成29年)には日本船社・外国船社合わせて42回も客船が寄港しました。これは東京港や名古屋港を上回る回数です。

2020年度は、当初、70回以上の寄港を予定していましたが、新型コロナウイルスの世界的流行で2019年12月14日を最後に海外からの大型客船は入港しておらず、今もなおインバウンド需要は落ち込んだままです。(国内客船は11月に一部再開)、

しかし、インバウンドが回復したときにこれまで以上に満足度の高いサービスが提供できるよう、清水港・日の出エリアでは様々な整備を進めています。

客船入港実績の推移



2020年度は、当初、
過去最高 70回以上の
寄港を予定

出典: 清水港客船誘致委員会

<くひらかれた港町「SDGsな清水港」を目指した官民連携>

■清水港の歴史と背景

清水港は1899年の開港を機に茶葉や木材、水産物などの貿易で栄え、地域の高度経済成長を支えてきました。現在は国際拠点港湾として、コンテナ取扱量、クルーズ船寄港回数ともに国内有数の港です。

一方、人口をみると、清水区は内陸部で微増しているものの、臨海部では減少しています。また観光客数は、静岡県全体では右肩上がりだった最中でも、清水区では横ばいでした。

清水港はJR清水駅に近く、新幹線駅や空港にもアクセスが良くフェリー航路も利用可能。豊かな海と富士山を臨むこの地区を発展させるため、行政、企業、市民の協働で「清水みなとまちづくりグランドデザイン」で未来像を描き、開発を進めています。

■清水みなとまちづくりグランドデザイン

グランドデザインでは、「みなと」と「まち」が接しているこの地区で、海洋文化の伝統と次世代の革新技術を掛け合わせ、行政、企業、市民と一緒にわくわくしながら関わり、人々が集って活動がどんどん起きる、多様で活発な「みなとまち しみず」を目指しています。

このグランドデザインでも特に重点を置いている「日の出頭周辺」では、将来の客船や海洋文化施設整備の再開、賑わい開発に向けて、道路や緑地の整備なども動き出しています。

またドリームプラザでは、静岡市が推進するSDGsへも積極的に取り組んでいます。一部ご紹介します。

地元の方々やこの地を訪れた方にも、ここで住みたいと思ってもらえるような、清水の魅力や資産、産物を活用したイベントや施設運営を実施しています(「11 住みつづけられるまちづくりを」)。

地元の農家から直接買い付け、朝採れた野菜をその日のうちに店頭で販売。残った野菜は、レストランの食材として調理し、無駄のない持続可能な体制を取っています(「12 つくる責任つかう責任」)。

また、月に1回エスパルスドリームプラザ周辺の海や道を、社員、テナントスタッフで掃除しています(「11 住みつづけられるまちづくりを」「14 海の豊かさをまもろう」「17 パートナーシップで目標を達成しよう」)。

■清水港を国際旅客船拠点にする計画

2019年に、清水港が、「官民連携による国際クルーズ拠点」を形成する港湾に選定されました。

これに基づき、現在、日の出ふ頭を中心とした、世界と静岡県をつなぐ海の玄関口を目指しています。

ハード面では、静岡県が上屋の改修や緑地整備を、静岡市が海洋文化拠点施設整備を予定。

ソフト面では、官民連携の「清水港客船誘致委員会」によるクルーズ船寄港時のお出迎え・お見送りイベントや、JAMSTECの地球深部探査船「ちきゅう」の一般公開や、海釣り、マリンスポーツイベントなどが活発に行われています。



静岡県清水港長期構想
「国際旅客ターミナル整備(イメージ)」



県内で音声ガイド事業を手掛けているOtonoとコラボレーションし、
ドリームプラザと富士山清水港クルーズは新たな体験型観光の価値創出を通して
静岡の交流人口増加、定住人口の増加を目指します。

<今回のインバウンド向け取り組み>

エスパルスドリームプラザと富士山清水港クルーズでも、大型旅客をはじめ多くの外国からのお客様にお越しいただいていましたが、トイレや両替の場所やWi-Fiの有無などの情報を繰り返し尋ねられてきました。訪日外国人客が不便なく情報を得られ、歓迎の気持ちが形で伝わり、安心して楽しんでいただける港にしたいという思いから、新しいサービスを開発しました。

これまでは訪れたインバウンド観光客のデータが活用できていませんでしたが、今回開発した「インバウンド周遊システム」で利用者の回遊データを取得し、お客様のニーズや動向を読み取り、地域の経済活性化にもつなげます。特に富士山清水みなとクルーズについては、天候により富士山が見られない時でも、映像と音声で楽しんで頂けるコンテンツとしました。

また各施設、各サービスが「点」として存在していたところを、音声ガイドを通して日の出エリアの「面」としての楽しみ方を伝え、新たな周遊の過ごし方を提案します。

※そのほか新たなインバウンド向け取り組み

- ・大型スクリーンによるPR動画
- ・多言語ホームページ、多言語パンフレット
- ・多言語看板・歓迎垂れ幕
- ・タブレット端末(翻訳機能付きiPad)
- ・飛沫ボード、飛沫アクリル板、空気清浄機、抗菌天井(クルーズ船内)

