

2019年1月31日
札幌市場外市場商店街振興組合
東日本電信電話株式会社
NTT コミュニケーションズ株式会社
日本電信電話株式会社

札幌市場外市場にて新たな訪日外国人向けおもてなし実証実験を開始 ～飲食店における ICT を活用した消費拡大と業務効率化の実現～

札幌市場外市場商店街振興組合（以下 札幌市場外市場組合）、東日本電信電話株式会社（以下 NTT 東日本）、NTT コミュニケーションズ株式会社（以下 NTT Com）、日本電信電話株式会社（以下 NTT）は、飲食店における ICT を活用した消費拡大と業務効率化に向けた共同実証実験（以下 本実証実験）を実施します。

1. 背景・目的

近年、訪日外国人観光客数が大きく伸びている一方、観光地における消費額の伸びには鈍化が見受けられ^{※1}、おもてなしを通じた消費需要取り込みの重要度が以前にも増して高くなっています。また観光地をはじめとする飲食店においては、訪日外国人の満足度向上に向けたきめ細やかな情報提供や円滑なコミュニケーションなどが喫緊の課題となっています。

本実証実験は、訪日外国人向けおもてなしとして、利用客の母国語でのメニュー提供や旬のおすすめメニューの紹介、QR 決済を含めたさまざまな支払手段の提供により消費需要を取り込むとともに、店舗での注文取りや会計などの手間を軽減することにより、接客業務を効率化することを目的としています。また本実証実験は、国が推し進めるキャッシュレス決済の普及^{※2}を後押しする取り組みとなっています。

■各社のねらい

- 札幌市場外市場組合：利用客へのおもてなし促進による売上向上やデータ分析による国籍毎の購買傾向の把握、ICT の導入による業務効率化の検証
- NTT：メニュー選択から注文、支払いまでの一連のプロセスをシームレスにデジタル化する新たなサービスモデルの確立
- NTT 東日本：POS レジやキャッシュレス決済サービスを活用した飲食店向けの新たな販売モデルの確立
- NTT Com：飲食に関する国籍別の傾向などの把握にもとづく、地域の食材の魅力などを十分に伝えられる多言語メニューを核とした訪日外国人向けサービスの検討

2. 実施概要

■実施内容

飲食店における ICT ツールを活用した訪日外国人へのおもてなし、接客業務の効率化、および取得データの利活用

- ・ 来店前から閲覧可能なスマートフォン向け多言語メニューの提供
- ・ 店舗のオーダリング、POS システムの注文、会計業務への活用
- ・ キャッシュレス決済による支払手段の拡充



■実施期間

2019年2月1日(金)から3月29日(金)まで

■実施店舗

札幌市中央卸売市場 札幌場外市場^{※3}における以下の飲食店(五十音順)

うめえ堂、おもひで食堂、北のグルメ亭、共栄市場食堂、ヤン衆料理 北の漁場、
大漁寿し 若駒、ラーメンひぐま

■各社の主な役割

札幌市場外市場組合		実証実験フィールドの提供、 ICT ツールを活用した接客業務の実施
NTT グループ	NTT 東日本	ICT ツールの提供（オーダリング、POS システムなど）
	NTT Com	ICT ツールの提供（多言語メニューなど） 、 ICT 活用効果の測定
	NTT	実証実験の企画、管理運営

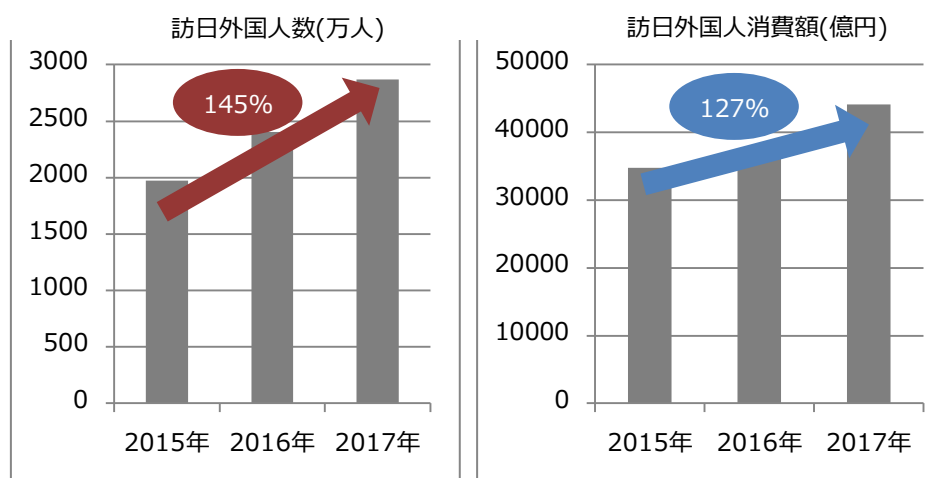
なお、本実証実験は「さっぽろ観光あいのりタクシー」の実証実験^{※4} と連携します。利用客の目的地が札幌市中央卸売市場 札幌場外市場であった場合に、移動中に母国語でメニューを選んでいただくなどによって、利用客に時間をより有効に使っていただき、さらなる周遊促進や消費拡大、再訪意欲の向上を図ります。

3. 今後の展開

札幌市場外市場組合では、本実証実験を踏まえ、国籍毎の売れ筋分析にもとづいた効果的なプロモーションにより、さらなる消費需要の取り込みをめざすとともに、スマートフォンを活用した事前注文・決済の実現によりテイクアウトなどの新たなおもてなしの提供について検討していきます。

NTT グループでは、地域全体のさらなる活性化に貢献するため、本取り組みを地域全体へ展開するとともに、他エリアへの展開をめざしていきます。

※1 訪日外国人の動向推移（以下のグラフ参照）



出展：日本政府観光局(JNTO)

※2 経済産業省によるキャッシュレス・ビジョン 2018 の策定、キャッシュレス推進協議会によるプロジェクト組成などをはじめとしたキャッシュレス推進の動きが活発化。

※3 札幌市中央卸売市場 札幌場外市場

HP : <https://www.jyogaiichiba.com>

Instagram : https://www.instagram.com/sapporo_crabmarket_official/

※4 「さっぽろ観光あいのりタクシー」の実証実験の実施について（2019年1月24日 報道発表）

<http://www.ntt.co.jp/news2019/1901/190124b.html>