（別紙１）

都庁舎サービスロボット実証実験事業

１　事業の背景

日本を訪れる外国人旅行者は、2003 年に政府がビジット・ジャパン・キャンペーンの取組を開始して以来、この 10 年間約 3.3 倍に増加している。また、東京を訪れる外国人旅行者数もこの 10 年間で約 2.6 倍に増加しており、2015 年の旅行者数は過去最高の約 1,189 万人に達し、年間で初めて 1,000 万人を突破することとなった。今後も外国人旅行者数の増加が期待される中、受入環境の整備の一環として、多言語対応の充実が求められる。

また、昨今の ICT の進展は目覚ましく、これに伴う様々な言語の音声認識技術や機械学習などの人工知能技術の飛躍的発展により、今後、様々な分野で展開が見込まれているが、特に、人とコミュニケーションを行うサービスロボットの能力向上が大いに注目されているところである。

２　事業の目的

都での活用が期待される多言語対応のサービスロボットの実用化が進みつつある中、それらの社会実装及び 2020 年の ICT ショーケース化の実現へ向け、都のフィールドを活用し、民間事業者等本事業の協力者とともに実証実験を行う。

具体的には、外国人旅行者の受入環境整備の一環として、多言語での案内ができるロボットの活用が有効であり、世界に開かれた国際・観光都市の実現に資するものであると期待されることから、現在の技術水準や活用における課題等について検証を行う。

３　実証実験における検証事項

「１　事業の背景」及び「２　事業の目的」を踏まえ、次の２点を検証する。

（１）来庁者に対して、多言語での案内を行い、現在の技術における有効性と課題を検証する。

※案内する情報の例は以下「ロボットで案内する情報例」参照

※案内に際して必要となる情報の例は以下「実証実験に際してインプットとなる情報例」参照

（２）ロボットとの会話を通じて、問合せ内容等の取得可能なデータを蓄積・分析し、質問対応及び案内対応等ロボットのサービスレベル向上の可能性と課題を検証する（取得可能なデータイメージは、以下「取得データのイメージ」参照（例示であり、これらに限定するものではない。））。

（ロボットで案内する情報例）

○ 都庁舎の案内情報
- 南・北展望室（第一本庁舎 45 階）
- 都庁舎内のトイレ、赤ちゃんふらっと（授乳室）等の設備
- 都庁舎内（第一本庁舎、第二本庁舎、都議会議事堂、都民広場）の飲食店
  - 職員食堂（第一本庁舎 32 階、第二本庁舎４階）
  - 専門食堂（都民広場地下１階）
  - 軽食食堂（都議会議事堂１階南側）
  - 議会レストラン（都議会議事堂１階北側）
  - カフェ＆バー（北展望室）
  - 喫茶コーナー（第一本庁舎１階、南展望室、第二本庁舎２階、都民広場地下１階）
  - コンビニエンスストア（第二本庁舎１階、都民広場地下１階）
  - 書籍・文房具店（第一本庁舎２階）
- 全国観光 PR コーナー（第一本庁舎２階）
- 東京観光情報センター（第一本庁舎１階）
- 新宿パスポートセンター（都民広場地下１階）
- 新宿運転免許更新センター（第二本庁舎 2 階）
- 都民情報ルーム（第一本庁舎３階）
- 都議会議事堂

など

○ 東京の観光案内情報
- 都庁舎周辺の飲食店
- 都内観光スポットの情報
- 都庁から都内観光スポットへの交通アクセス情報

など

（実証実験に際してインプットとなる情報例）

情報	備考
都庁舎の案内情報	
施設図面	協力者に決定した者に必要に応じて提供
都庁舎に関する情報	協力者に決定した者に必要に応じて提供
都庁見学のご案内	http://www.yokoso.metro.tokyo.jp/kengaku/index.html http://www.yokoso.metro.tokyo.jp/kengaku/pdf/220224_totyoukengakuannai_japanes.pdf
東京の観光案内情報	

GO TOKYO	http://www.gotokyo.org/
EAT 東京	http://www.menu-tokyo.jp
東京観光バリアフリー情報ガイド	http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/accessible/top/
FREE Wi-Fi & TOKYO	http://www.wifi-tokyo.jp/

（取得データのイメージ）

- ✓ 訪日回数
- ✓ 訪都回数
- ✓ 訪都における宿泊数
- ✓ 訪都目的（観光・レジャー、ビジネス、親族・知人訪問、その他等）
- ✓ 旅行形態（地域や職場学校等の団体旅行、パッケージツアー、個別手配等）
- ✓ 旅行の同行者（ひとり、夫婦・パートナー、家族・親族、職場の同僚、友人、その他等）
- ✓ 宿泊施設
- ✓ 利用した交通機関
- ✓ 訪都中に行った活動
- ✓ 訪問した場所
- ✓ 一番期待していた場所、満足した場所
- ✓ 訪都の満足度
- ✓ 東京への再訪問意向

※以上は「平成 27 年度国別外国人旅行者行動特性調査報告書（平成 28 年 3 月東京都）」の調査項目を参照

- ✓ 興味のある都内観光スポット
- ✓ 会話満足度のアンケート（提供情報やロボットとの会話体験の満足度等）

など