

「道頓堀ナイトカルチャー創造協議会」への参画について

西日本電信電話株式会社 関西事業本部（取締役関西事業本部長：上山 圭司、以下、NTT西日本）は、大阪最大級の観光集客拠点である道頓堀を“世界に誇る観光地”へ発展させることを目的に設立される「道頓堀ナイトカルチャー創造協議会」※に参画します。

今後、NTT西日本グループとして道頓堀ナイトカルチャー創造協議会が実施する「夜・食・エンターテインメント」を核にICTを活用したスマートツーリズムエリアをめざす「道頓堀ナイトパーク」化に向けた実証実験に参加し、観光活性化に資する新たな事業創出に取り組みます。

※ 道頓堀商店会（会長：上山 勝也）と株式会社JTB（代表取締役 社長執行役員：高橋 広行）、公益財団法人大阪観光局（理事長：溝畑 宏、以下、大阪観光局）が発起人として設立。

1.背景・目的

NTT西日本グループは、これまでも大阪観光局と連携し、Osaka Free Wi-Fiの整備などを通じて、大阪の観光振興に貢献してまいりました。

このたび、「道頓堀ナイトパーク」化の考え方に賛同し、「道頓堀ナイトカルチャー創造協議会」に参画、実証実験を通じて「道頓堀ナイトパーク」化構想の実現に貢献するとともに、地方創生に資する新たな事業の創出に取り組んでまいります。

2.設立日

2019年11月12日

3.実証実験におけるNTT西日本グループの実施事項

(1) 多言語コンタクトセンターの連携

NTT西日本グループが提供する「多言語コンタクトセンター」と、「道頓堀ナイトカルチャー創造協議会」の参加企業・団体が提供する各サービスを連携させることで、窓口の混雑解消や観光客のお困りごとの解決をサポートし、観光客の満足度向上を図り観光客の回遊促進に取り組みます。これらの取り組みにより、窓口とコールセンターとの連携ノウハウやAIが苦手とする分野への対応ノウハウなどを蓄積し、新たなコンタクトセンタービジネスの在り方を検討します。

(2) 観光移動データの分析・利活用

「道頓堀ナイトカルチャー創造協議会」で行われる様々な施策を通じて観光客の行動がどのように変容したか、移動ログ等から分析することで、協議会の取り組みの効果を測定し、より満足度の高いサービスの開発に貢献します。これらの取り組みにより、ログ分析を通じた効果測定手法の確立や測定結果の利活用を検討します。

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。