

## 推薦調書（実装部門）

表彰区分	中核市	推薦都道府県	栃木県
地方公共団体名	宇都宮市		
取組名称	「来訪者の状況に応じたレコメンドサービス」によるまちの賑わい創出		
連携自治体、企業、団体等	Uスマート推進協議会※（実施体制：日本電気(株)、(株)下野新聞社、宇都宮市） ※Uスマート推進協議会とは、ICT等の先進技術を活用し、社会課題の解決や新たな事業の創出に取り組むため、令和元年7月に設立した官民連携コンソーシアムであり、宇都宮市を含む27団体が参画		
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	(種類)	①	(左記が①の場合の分野) 観光
	<p><b>【デジタルを活用した取組の全体概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン通信アプリ「LINE」上に、LINE公式アカウント「コレメツケ 宇都宮」を構築し、会話型の観光案内（チャットbot）や、混雑時の整理券発行などの様々な機能により、来訪者の街あるきのホスピタリティ向上や回遊促進を図る取組。</li> </ul> <p><b>【実施に至る経緯・動機】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所数や小売販売額の減少などの経済活力指標が減少傾向にあり、恒常的な賑わい創出や経済活力向上に向けた取組の推進が必要となっている。</li> <li>特に、今後、JR宇都宮駅東口のまちびらきとLRTの開業により、インバウンドを含めた観光、コンベンションなどを通じて市内外や広域から多くの集客が見込まれることから、来訪者の中心市街地への誘客や購買行動の活性化、回遊性の向上に向けた取組が必要となっている。</li> <li>このような中、「Uスマート推進協議会」が令和2年3月に策定した「宇都宮スマートシティモデル推進計画」における「スマート・ホスピタリティ」分野の取組として、以下の実証実験を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度：観光客向け周遊促進サービスに係る実証実験の実施</li> <li>令和2年度：属性情報を活用した提案型スマホアプリサービス提供による回遊促進効果を検証する実証実験の実施</li> <li>令和3年度：LINEをベースとした会話型コンシェルジュサービスによる回遊性の向上効果を検証する実証実験の実施</li> </ul> （令和3年度実施体制：日本電気(株)（事業統括者）、(株)下野新聞社、宇都宮市）</li> </ul> <p><b>【解決する課題の具体的内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来訪者の回遊性を向上させるためにはスマホアプリが有用であるが、来訪者がスマホアプリをダウンロードすることはハードルが高いため、既存アプリの活用などダウンロードを必要としない方法が必要である。</li> <li>WEBでは提供していない地域密着コアコンテンツの配信や、チャットbotの活用による来訪者の状況、ニーズにマッチしたWEBから得られない情報提供が必要である。</li> </ul>		

<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>(1) LINEの活用や宇都宮餃子会「来らっせ」との連携による利用者獲得促進等の効果を確認 ⇒ 多くの来訪者がインストール済のLINEの活用、「来らっせ」における整理券発行機能により、全ての定量的KPIで目標を達成</p> <table border="1" data-bbox="411 331 1433 566"> <thead> <tr> <th>KPI</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アプリ利用者数</td> <td>10,000人</td> <td>13,175人</td> <td>131.8%</td> </tr> <tr> <td>コンテンツ閲覧数</td> <td>3,000人</td> <td>3,672人</td> <td>122.4%</td> </tr> <tr> <td>クーポン獲得数</td> <td>210人</td> <td>224人</td> <td>106.7%</td> </tr> <tr> <td>クーポン来店数</td> <td>105人</td> <td>157人以上</td> <td>149.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) サービスの一部実装を実現 ⇒ 会話型観光案内や「来らっせ」における整理券発行サービスを実証実験終了後も継続的に提供</p>	KPI	目標	実績	達成率	アプリ利用者数	10,000人	13,175人	131.8%	コンテンツ閲覧数	3,000人	3,672人	122.4%	クーポン獲得数	210人	224人	106.7%	クーポン来店数	105人	157人以上	149.5%
KPI	目標	実績	達成率																		
アプリ利用者数	10,000人	13,175人	131.8%																		
コンテンツ閲覧数	3,000人	3,672人	122.4%																		
クーポン獲得数	210人	224人	106.7%																		
クーポン来店数	105人	157人以上	149.5%																		
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>(1) チャットbotを活用した「来訪者の状況に応じた日本初 レコメンドサービス」の提供 本取組で提供するチャットbotサービスは、「来訪回数」、「来訪人数」、「交通手段」といった来訪者の細かい状況に応じて回遊先を案内するレコメンドサービスで、こうした状況ごとに対応し、観光客向けに情報提供する機能は日本初の取組</p> <p>(2) 「LINE」をベースとすることでアプリケーションのダウンロードを不要とし、簡単に利用できるサービスの提供 今回提供するチャットbotサービスは、LINE上でサービス提供を行うため、利用にあたって特別なアプリのインストールが不要で、すぐにサービスを利用可能</p>																				
<p>今後の展望</p>	<p>(1) 事業者連携の枠組みを構築 更なるサービス展開や情報の活用を行っていくために、宇都宮市内の主要なステークホルダーとの協力体制を構築する。</p> <p>(2) 利便性・必要性の高いサービスの提供 事業者と連携し、回遊券やクーポンの発行、より精度の高いコンテンツの提供などにより来訪者の利便性を向上させる。</p> <p>(3) 情報配信のリアルタイム化 事業者がリアルタイムに情報を入力・配信できる仕組みを構築し、利便性の向上を図る。</p>																				

# 「コレメック 宇都宮」概要図

宇都宮スマートシティ実証実験

# COLLE MEKKE

コレメック宇都宮



## LINE 公式アカウント

@720xxnll



コレメック宇都宮のLINE公式アカウントと「友だち」になると、宇都宮市内の飲食店・観光スポットをご案内！  
賞品が当たるスタンプラリーにも参加できます。



回遊促進  
スマートシティ  
新生活様式

## LINEで使える宇都宮活性化アプリ

ColleMekke [コレメック宇都宮]

- 1 まるで友だちが街案内 **チャットbotでお店を紹介**
- 2 場所や時間に応じて **プッシュ通知でレコメンド**
- 3 ゲーム感覚で街めぐり **スタンプラリーで回遊促進**
- 4 スマートに順番待ち **整理券発行・呼び出し**



分析・コンサルタント

ターゲティング配信

# 事業スキーム

LINEミニアプリ

下野新聞社

事業者

利用者

協同組合  
宇都宮餃子会

市内店舗 (約35店舗)

利便性向上・誘客

情報発信・回遊性向上

観光客



宇都宮市民

matoca  
整理券

Linkio モバイルオーダー  
モバイルオーダー

チケット for LINE  
チケット販売



LIBERO  
チャットbot

レコメンド配信

スタンプラリー

住めば  
愉快だ  
宇都宮  
UTSUNOMIYA

分析・コンサル

LINE ID・個人情報・属性・行動履歴

FORESTIS™

Orchestrating a brighter world  
NEC

下野新聞社

情報連携プラットフォーム

ターゲティング配信

# 提供するサービス

**回遊促進** **1** まるで友だちが街案内 **チャットbotでお店を紹介**

「餃子が食べたい」「お土産が欲しい」などの気持ちを反映し、対話形式で現在地や交通手段、人数などを会話をするように聞きながら、目的の店舗や観光施設を紹介します。

**日本初!**

LINE公式アカウントを友だち登録

**回遊促進** **2** 場所や時間に応じて **プッシュ通知で Recommend**

現在地や訪れた店舗・観光スポットの情報から、その近くのスポットをプッシュ通知で紹介することで、回遊性を向上させます。

**回遊促進** **3** ゲーム感覚で街めぐり **スタンプラリーで回遊促進**

各店舗を巡るデジタルスタンプラリーも開催。お食事や買い物を楽しんだ後に、レジ付近に置かれていたQRコードを読み取ることで、スタンプをゲット。スタンプを貯めると応募ができ、抽選で素敵なプレゼントを進呈します。

抽選でプレゼント

**新生活様式** **4** スマートに順番待ち **整理券発行・呼び出し**

LINEを活用した整理券発行システムを導入。店舗入り口のQRコードを読み取ることで順番待ちとなり、順番が近くなったらLINEでお知らせします。

**3密の対策**  
出集、密着、密接を避けるサービス  
Social Distance

店舖側で呼び出し

プッシュ通知でお知らせ

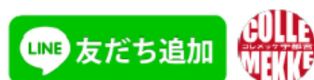
## デジタルを活用した取組による成果①

来訪者とデジタルで繋がる仕組みと、会話型コンシェルジュサービスの回遊効果が認められ、地域の民間事業者が手を取り合い共創・協業する下地ができた

ハードルを下げ利用者を増やす

【LINEベースのアプリ】

デジタルのタッチポイントを利用者の行動目的の中に配置



入場整理券

利用者  
1.3万人獲得

目的地へ  
移動

目的地に  
到着

目的地で  
消費行動

利用者に新しい気づき生まれ、まちの回遊性が向上する

【会話型コンシェルジュサービス】

JR(状況に合わせたレコメンド)とDK(独特の切り口)でオススメ配信



新しいビジネスモデル創出の開始

【ビジネススキームの形成】  
【マネタイズ】

協同組合  
宇都宮餃子会

相互送客

若竹の杜  
Four Seasons Zashiki Forest  
北山農場  
WAKATAMA FARM INC.

サービス提供



チャットbot

整理券

レコメンド配信

モバイルオーダー

スタンプラリー

電子チケット

下野新聞社

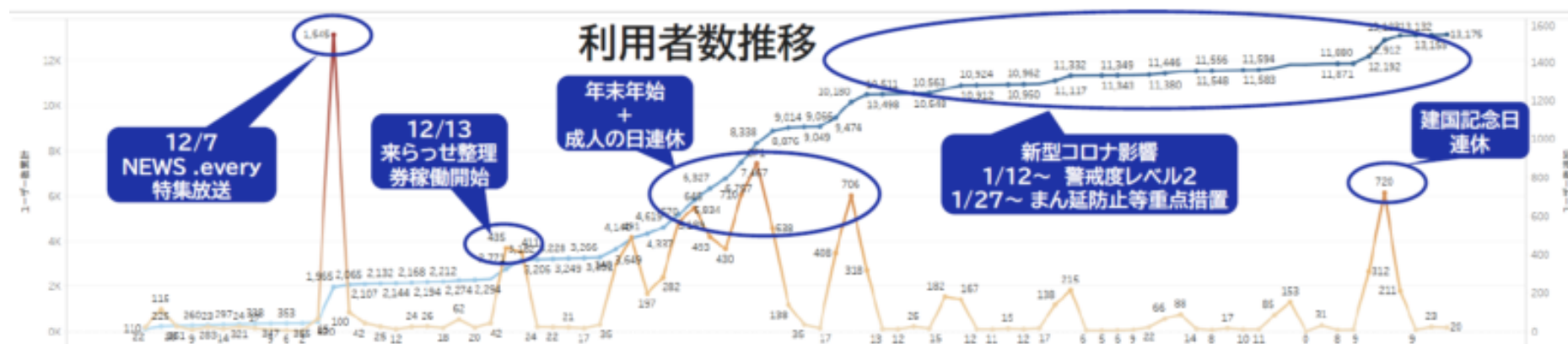
Orchestrating a brighter world

NEC

## デジタルを活用した取組による成果②

(令和3年度実証実験の成果)

検証項目(KPI)	定量測定			目標値根拠	特記事項
	目標値	実績値	達成率		
アプリ利用者数	10,000人	13,175人	131.8%	収集したいサンプル数 (昨年アプリ利用者数実績:452人)	ブロック数:2,299人 ブロック率: 17.4%
コンテンツ閲覧数	3,000人	3,672人	122.4%	アプリ利用者数目標値を基準に30% (実績値基準だと3,952人,93%達成)	
クーポン獲得数	210人	224人	106.7%	昨年度クーポン獲得率実績0.7%の 3倍2.1%に設定	スタンプラリー参加:176人 QRクーポン獲得: 48人
来店数	105人	157人以上 (※)	149.5%	クーポン獲得数の半数に設定	スタンプ獲得:136人 QRクーポン利用: 21人



⇒ 現在の利用者数：39,380名（令和4年5月31日時点）