

# おもてなしプラットフォーム

－ データ流通に係る実証事例の紹介 －

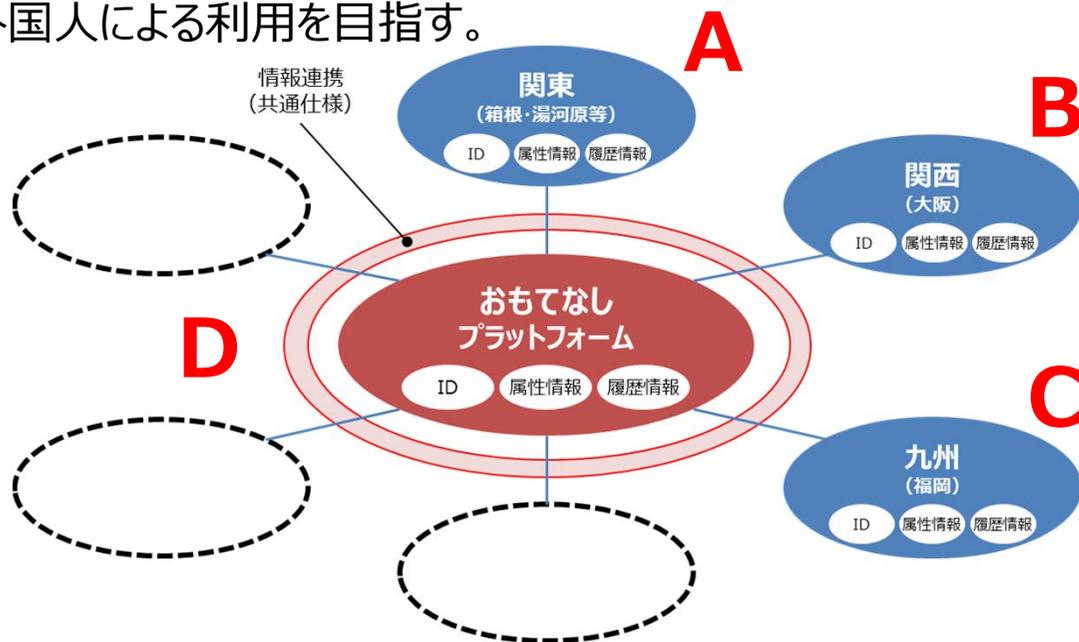
平成28年12月22日

商務情報政策局

# 「おもてなしプラットフォーム」を構築し、関東・関西・九州の3地域で実証開始

- 訪日外国人の同意の下、属性（性別・年代・国籍等）や行動履歴（宿泊・買い物・移動等）に関するデータを事業者間で共有・活用し、先進的かつ多様なサービス・決済環境を提供する実証を実施。

平成27年度末から情報連携の仕組みの構築に取りかかり、**本年10月**から実際の現場で実証を開始。年度内に1万人超の訪日外国人による利用を目指す。



## 「おもてなしプラットフォーム」の構築・実証

テーマ： 様々なサービスプラットフォーム間の情報連携

- **情報連携ルール**
  - ・ プライバシーポリシー・利用規約
- **データプロファイル**
  - ・ 共通語彙基盤の整備
  - ・ 「おもてなしプラットフォーム」との接続方法

## 「関東」(箱根・湯河原・鎌倉) 地域実証

A

テーマ： 生体認証による新サービス等



- 配送受付時の伝票記載の省略
- チェックイン時のパスポート提示の省略
- レンタサイクルの貸出手続の簡略化
- 指紋認証による決済

## 「関西」(大阪) 地域実証

B

テーマ： 買い物シーンでの新しいサービス・決済



- スマホでいつでもどこでも複数の決済手段を登録、生体認証
- 看板・サインージ等と連動した多言語情報提供

## 「九州」(福岡) 地域実証

C

テーマ： 広域・横断的情報活用と消費促進



- スマホアプリと連動したプリペイドカードの発行、属性情報に加えて、閲覧履歴・位置情報・決済履歴等を収集、サービス提供

※ 実証に先立ち、平成26年12月に、「おもてなしプラットフォーム研究会」を設置し、実証内容の検討を開始。

# データの活用と「おもてなしプラットフォーム」

- ユーザーの利便性を向上させ、地域・事業者の新サービスを創出するためにデータを活用。
- 様々な地域やベンチャー企業をはじめ尖った事業者等、多様なプレイヤーが参入しやすいようにルールを整備するとともに、地域・事業者間の連携を促進することで、より利便性の高いサービスを生み出し、「おもてなしプラットフォーム」の民間自走を目指す。

## データ活用のあり方

### 特定ユーザー情報を活用したサービス創出

- ホテル・旅館のチェックイン時のパスポート提示・コピーの省略
- 配送受付時の伝票記載の省略
- レンタサイクルの貸出手続の簡略化

等

### ビッグデータを活用したサービス創出

- 分析に必要なデータの蓄積（属性情報・閲覧履歴・位置情報・決済履歴等の統計データ）
- ビッグデータ分析による観光戦略の立案（観光客の導線効率化等）
- ユーザーの属性情報・行動履歴等に応じた高度なサービスの提供（特定観光客向けマーケティング戦略） 等

## 「おもてなしプラットフォーム」の運営

### 多くの地域・事業者が参加できるルールの整備

- 情報連携ルール
  - ・ プライバシーポリシー・利用規約
- データプロファイル
  - ・ 共通語彙基盤の整備
  - ・ 「おもてなしプラットフォーム」との接続方法

### 具体的なサービス創出の促進

- 地域・事業者間のマッチングを通じて、多様な地域や事業者の参入・連携の促進

多様なプレイヤーの参加によるサービス創出・データ蓄積を通じて、  
自立的な運営を可能とする仕組みの構築を目指す。

# 情報連携ルール（プライバシーポリシー・利用規約）

- 「おもてなしプラットフォーム」では、サービス事業者が遵守すべきプライバシーポリシー（情報連携ルール）を共通化し同意を取得。
- また、一般的な利用規約のひな型を作成し、利用規約の作成を支援。

## 契約書

- 提携の意義や目的
  - 情報連携への同意や利用停止の手段を提供すること
  - 実装すべき安全管理措置
  - 共通の利用規約に不足している部分は各社で追加の規約を用意すること
  - 漏えい等インシデントがあった際の連絡先や連絡方法
  - その他、規約に含める内容の統一
- 2016年○月○日

A社 代表取締役 ●  
B社 代表取締役 ●

プライバシーポリシーに該当

## 利用規約 (共通)

- サービスの概要
- 情報連携への同意や利用停止方法の表記
- 実装している安全管理措置
- 本利用規約以外に、追加規約の有無
- 一般条項
- 規約変更時の通知等

## 利用規約 (個別サービス)

- サービスの概要
- 情報連携への同意や利用停止方法の表記
- 利用する項目や利用目的
- 共通の利用規約との関係
- 一般条項
- 規約変更時の通知等

利用規約に該当

## 利用規約のポイント

- 各「ローカルプラットフォーム」は、プライバシーポリシーに同意した上で、提供サービスの利用規約を策定
- 一般的に必要と想定される項目を整理し、汎用的な利用規約のひな型を作成
- 各サービス事業者は、必要項目を念頭に各自で利用規約を作成

## 利用規約の構成（例）

1. サービス概要
2. 文言定義
3. 会員（アカウント）登録
4. サービス利用の注意事項
5. 個人情報の取扱い
6. 免責事項
7. 禁止事項
8. 会員（アカウント）停止・削除（退会）
9. 規約への同意
10. 規約の変更
11. 合意管轄、準拠法

## プライバシーポリシーのポイント

- 「おもてなしプラットフォーム」に参画するサービス事業者が遵守すべき情報連携の共通ルールとしてプライバシーポリシーを策定
- サービスを提供する全事業者から同意を取得し、同ポリシーに記名(別紙参照)
- プライバシーポリシーでは、情報の利用目的、利用停止の可否、第三者提供の有無、個人情報の取扱い、利用目的変更時の取扱いの方針を規定

サービス種別に応じた利用規約ひな形の作成は、次年度以降、可否、要否を含め、検討予定

# データプロフィール（共通語彙基盤）

- 当年度は共通語彙基盤（IMI）を前提に最低限の標準化を実施。
- 履歴情報は、あらゆる形式でも蓄積可能な設計としたが、データ利活用促進に向けてデータ標準化を検討していく。

分類	分類の詳細/説明	データ対象	データ項目	IMI対応	標準形式	標準コード	実装書式	サンプル						
データの種類	静的情報 (属性情報)	基本属性	人	生年月日	対応済	ISO 8601	基準無	YYYY-MM-DD	2000-01-10					
				性別		ISO 5218	xsd:string	0						
				国籍		ISO 3166-1 alpha-2	xsd:string	JP						
				対応言語		基準無	ISO 639	xsd:string	ja					
				都道府県		対応済	ISO 3166-2	xsd:string	JP-13					
				所属組織		基準無	基準無	xsd:string	株式会社A					
	趣味	xsd:string	ドライブ											
	職業分類	xsd:string	会社員											
	血液型	A,B,AB,O	A											
	動的情報 (履歴情報)	行動履歴	場所	緯度	対応済			ISO 6709	基準無	±DDMMSS	無			
				経度				ISO 6709		±DDMMSS				
				エリアID		基準無	String型で検討中							
フロアID				基準無		String型で検討中								
動的情報 (履歴情報)				決済履歴		購買履歴	通貨コード	対応済		基準無		ISO 4217	UN/CEFACT-ISO4217	JPY
							購入価格					Int型で検討中	100	
	返金	基準無	Int型で検討中		0									
	税金	基準無	String型で検討中		8									
	ブランド種別	基準無	String型で検討中		JCB									
	ユーザーの行動を蓄積する為の項目 ・現状、各社、自由なフォーマットでデータを授受する仕様※1	ユーザーの購買情報を蓄積する為の項目 ・現状、各社、自由なフォーマットでデータを授受する仕様※1												

- 次年度は、属性情報に加えて、履歴情報の標準化がデータ分析の更なる活用にとって必要不可欠。
- 各種国際規格や経済産業省で議論中のデータ標準化に向けたワーキンググループと連携して、履歴情報の標準化を目指す方針。

※1 応用属性・行動履歴・決済履歴に関して、IMIで規格化されていないデータ項目についても各種標準化仕様に基づいてデータ項目を定義。  
具体的には、IMIで定義されていない「血液型」の項目では、「ABO型血液型」を採用。

# データプロファイル（「おもてなしプラットフォーム」との接続方法）

- 当年度は、「おもてなしプラットフォーム」・「ローカルプラットフォーム」間の接続は、「おもてなしプラットフォーム」で発行するIDをキー項目としたサーバ間接続を基本としている。
- 新たにSDKを開発することで「ローカルプラットフォーム」端末からの接続にも対応する予定。

		← 推奨パターン →						
		A. サーバ間API連携		B. サーバ、端末間API連携				
		① ローカルIDで連携	② おもてなしIDで連携 (ローカルIDあり)	③ おもてなしIDで連携 (ローカルID無し)	おもてなしIDで連携 (ローカルID無し*)			
対象		既存サービス、システムあり		既存サービス、システム無し				
概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ローカルPF」でのおもてなしID紐づけ ・管理は不要（おもてなしPFで実施）</li> <li>● データ連携の方法は以下2つ（想定） (a) API（ローカルPFごと新規構築） 自社システムにAPI実装 (b) ファイル授受 システム対応無し（ファイル出力）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ローカルPF」でローカルIDとおもてなしIDを紐づけ</li> <li>● API（おもてなしPF提供）を自社システムに実装</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ローカルPF」でおもてなしIDを管理 (管理IDとして利用可能)</li> <li>● API（おもてなしPF提供）を自社システムに実装</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SDK（おもてなしPF提供）を端末（アプリ）に実装 (SDKに認証・データ連携に関するAPIを組み込み)</li> </ul>				
開発負担 / コスト	<table border="1"> <tr> <th>(a) API</th> <th>(b) ファイル授受</th> </tr> <tr> <td><b>大</b> (API新規構築 等)</td> <td><b>中</b> (ファイル出力 等)</td> </tr> </table>	(a) API	(b) ファイル授受	<b>大</b> (API新規構築 等)	<b>中</b> (ファイル出力 等)	<b>中</b> (おもてなしPFのAPI実装、ID紐づけ機能実装 等)	<b>中～小</b> (おもてなしPFのAPI実装、ID紐づけ不要のためコスト低)	<b>小</b> (SDK提供のためAPI実装不要 → コスト・負荷軽減が可能)
(a) API	(b) ファイル授受							
<b>大</b> (API新規構築 等)	<b>中</b> (ファイル出力 等)							
接続イメージ				<p>* ローカルIDありの場合、おもてなしIDとの紐づけ管理が必要</p>				
認証機能 (ID管理)	要検討	不要	Open ID Connectを実装 ※ おもてなしPFからAPIで提供 → API実装で対応可能		SDK（おもてなしPF提供）を実装 ※ API実装時と比較し、SDKでの実現機能は、制約がある可能性あり。			
データ連携機能	API（おもてなしPF提供）を実装	対象ファイル出力機能実装 等	API（おもてなしPF提供）を実装					

# 地域・事業者の連携（具体的なサービス創出の促進）

- データを活用した新しい「おもてなし」サービスの創出・社会実装のためには、**多様な地域やベンチャー企業を含む多くの事業者の参加が不可欠**。
- 「IoT活用おもてなし実証事業」の実施にあたり、**地域・事業者間のマッチング**を実施。

## 前年度

### IoT Lab Connection 企業連携促進（ソリューションマッチング）

日時： 2016年1月28日（木）  
主催： IoT推進ラボ×経済産業省

- ① ビジネス・マッチング ② プレゼン・マッチング



- ③ 自治体ブース・マッチング



「観光」をテーマに開催

「関東実証」における、株式会社JTBCコーポレートセールスと株式会社Liquidの連携が実現。

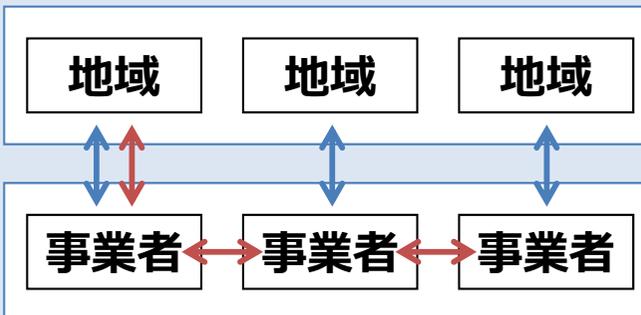
## 当年度

### IoTを活用した新ビジネス創出推進事業 「IoTおもてなし実証事業」マッチング

日時： 2016年12月22日（木）  
主催： 経済産業省

- ① 地域マッチング（)  
② 事業者マッチング（)

約60の地域関係機関



約60の事業者

公募申請にあたっては、事業者及び地域関係機関双方がマッチングにエントリーするとともに、実施体制に含めることが要件。

## （ご参考）実証事業の公募審査基準

<加点項目 抜粋&要約>

- ③ 実証地域における課題や目標設定が適切であること。情報連携の実証であること。実証内容が具体的であること。
- ④ 複数かつ多様な主体が参加した取組みであること。提案した実証内容にとどまらず、新たなメンバーや取組みを追加することが容易な仕組みであること。また、「おもてなしプラットフォーム」との接続による実証を含めていること。共用・共有する情報が具体的であること。
- ⑤ 実証地域の継続的な取組みであること。他の地域への展開・連携も考慮した取組みであること。
- ⑥ 「おもてなしプラットフォーム」の社会実装に向けたルールの特長や効果を実証的に検証すること。
- ⑦ 十分な企画を立案し、先進的な技術、魅力的なコンテンツを含めていること。
- ⑧ 事業実行のための組織体制・経験値を有すること。
- ⑨ 既存のインフラや仕組みを十分に活用していること。独自の工夫や取り組みが含まれていること。

# 【ご参考】地域実証（関東）

- 指紋認証による決済に加えて、訪日外国人の属性情報の共有による各種サービスを提供。

## 宅配サービス

自宅の住所や、宿泊先住所を事前に、Web頁や、空港・観光案内所にて登録。

ホテルや土産物店で、指紋認証と、登録した配達先をタッチするだけで荷物を配送するサービス。



予定

## 体験プログラム予約・決済

氏名、住所、連絡先、クレジットカード情報を事前に、Web頁、空港・観光案内所にて登録。

ホテルや観光案内所で指紋認証と、登録したクレカ情報をタッチするだけで体験プログラムを予約。決済も同時に処理するサービス



## パスポートIC登録

パスポート情報と指紋を空港等で登録。

旅先のホテルでは、指紋認証のみでチェックインできるサービス。



予定

## レンタサイクルの貸出登録・決済

氏名、住所、連絡先、クレジットカード情報を事前に、Web頁、空港・観光案内所にて登録。

レンタサイクル貸出所で指紋認証と登録した支払方法（クレカ情報等）をタッチするだけで貸出処理。

将来は、自転車保険への加入も可能に。



# 【ご参考】地域実証（関西）

- **複数のカード**（クレジット・デビット・プリペイド）をスマートフォンに登録、**生体認証**等を活用したキャッシュレス決済が可能、収集した**決済情報の活用**も検討（「**トータルウォレット**」）。トータルウォレットのシステム設計に当たっては、将来の各カード会社等との連携を考慮し、ウォレットサービスの全国展開を目指す。
- **LED光源技術**を用い、サイネージ等と連動したスマートフォンによる各種情報の提供。
- 店頭で**多言語コミュニケーション補助ツール**（タブレット）による各種サービスの提供。

実証テーマ	訪日外国人体験としての目的	サービス提供者視点の目的
1 トータルウォレット サービス実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>○より利便性の高いキャッシュレス体験</li> <li>・解り難い異国紙幣・硬貨の支払いからの解放</li> <li>・所有カード(クレジット、デビット等)を登録。</li> <li>支払い時は、手軽で安心な決済(手をかざすだけ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多様な決済手段への対応施策</li> <li>・簡単な決済手法導入による購買促進</li> <li>・生体認証を使った新たな決済の導入検討</li> <li>・訪日客所有の複数決済手段(カード)への対応</li> </ul>
2 おもてなし マーケティング実証 (サイネージ×スマホ情報提供)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○スマートフォンによる適切な情報取得体験</li> <li>・母国語による理解しやすい情報の取得</li> <li>・好みに応じたお勧め情報の取得</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個々のお客様に適切な情報提供による集客・送客施策</li> <li>・看板、サイネージと連動したスマホ情報提供</li> <li>・属性情報に基づくパーソナライズ情報提供</li> </ul>
3 インタラクティブ ショッピング実証 (接客向上・購買促進)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○店員との言葉を越えたコミュニケーション体験</li> <li>・母国語をベースに 意思疎通</li> <li>・補助ツールによる 異国語間コミュニケーション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○異国語コミュニケーションのストレス軽減・コミュニケーション活性化による購買促進施策</li> <li>・属性情報に合わせたお声かけ+情報提供</li> <li>・補助ツールによるコミュニケーション促進</li> </ul>

## ■ 訪日外国人の行動フローと 実証テーマ

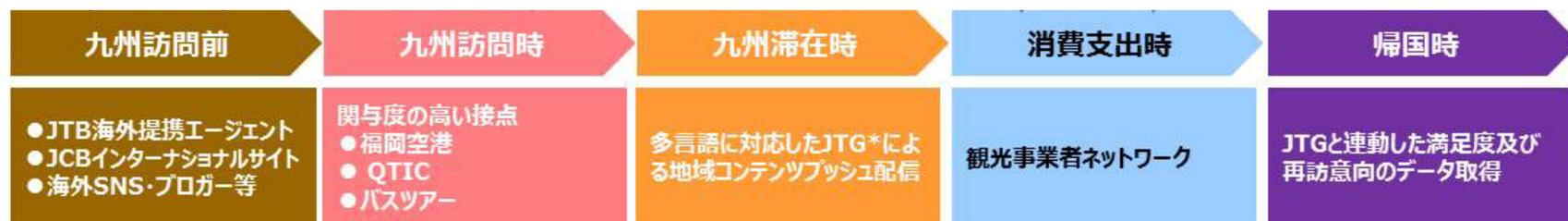


## LED光源技術



# 【ご参考】地域実証（九州）

- 事前登録が必要な**プリペイドカード（チャージ可能）**を訪日外国人に発行。
- アプリと連動して、事前登録した**属性情報**に加えて、**アクセスログ・位置情報・決済履歴**を収集、ユーザーに応じた各種サービスの提供、観光戦略の立案等に活用。



## 交通・宿泊・飲食・ショッピング・決済事業者が横断的に参画

