

東京文化会館 リモート接客サービスを11月1日よりトライアル導入開始 ～すべての人に開かれた文化・芸術空間の提供を目指して～

企業施設・文化施設の運営・コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:千大輔、以下 SPS)は、「東京文化会館」(東京都・台東区)において、2024年11月1日(金)よりリモート接客サービス※1)のトライアル導入を開始しました。

同施設で公演案内業務や総合案内、会議室貸出業務、チケット販売業務等を担う SPS は、多様な利用者の視点に立ったサービス設計を進めることで、すべての人に開かれた文化・芸術空間の提供を目指します。

※1)スタッフが離れた場所からモニター越しに現場の様子をリアルタイムで確認し、接客を行うことができるサービス

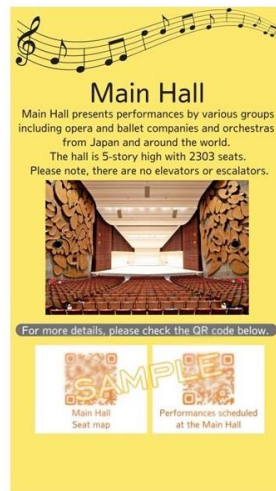
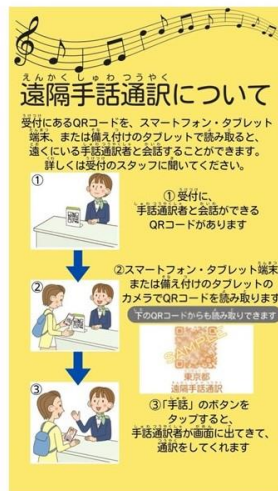


1. 多様なニーズに応えるサービス設計

今回のトライアルでは、タッチパネル機能を搭載したモニターを設置。ユニバーサルデザインを基盤としたサービスを導入し、利用者の多様なニーズに対応します。具体的な内容は以下の通りです。

- **円滑なセルフリサーチ環境の提供**
タッチパネルで利用者が自分のペースで情報を検索できる環境を整備。訪日外国人向けに、言語選択(英語)機能も備えており、効率的で満足度の高い施設利用をサポート。
- **「やさしい日本語」※2)での案内**
「やさしい日本語」に準拠したタッチパネル設計により、初めて施設を訪れる方や外国人利用者にもわかりやすいご案内を提供。
- **誰もが使いやすい配慮設計**
聴覚や視覚に配慮した字幕翻訳機能や画面共有機能など、障害をお持ちの方や高齢者にも使いやすいインターフェースを導入。直感的で視覚的にわかりやすい設計で、誰もが安心して利用できる環境を提供。

※2) [やさしい日本語\(にほんご\)](#) | [東京都生活文化スポーツ局](#)



2. 文化施設のアクセシビリティ向上への第一歩

今年4月1日に施行された「改正障害者差別解消法」において、事業者による合理的配慮の義務化が記され、すべての人が平等に文化活動に参加できる環境の整備が求められています。

このような背景を踏まえ、SPSは、文化施設が地域社会や利用者と深くつながり、誰もが文化・芸術を身近に感じられる場所として、今後ますます重要な役割を担っていきと考えています。今回のトライアルを施設におけるアクセシビリティ向上への第一歩と位置づけ、すべての人が平等にアクセスできる空間の実現に向けて、今後もさまざまなニーズに対応したサービスの進化に取り組んでまいります。

3. トライアル導入 概要

(1) 実施期間

2024年11月1日(金)～12月下旬(予定) 10:00～17:00

(2) 実施場所

東京文化会館 1階受付カウンター前

(3) 実施内容

期間中、1階受付カウンター前にモニター(タッチパネル)を設置。
呼び出しに応じて、スタッフがリモート(遠隔)で接客対応を行います。

リモート接客システム「RURA」提供:タイムリープ株式会社

タイムリープ株式会社は、「最も大切なことに時間を使える世の中を実現する」をビジョンに掲げ、遠隔接客サービス「RURA」を提供しています。RURAは、インターネットを通じて店舗の接客を遠隔地から行なうことができるサービスです。少人数で多拠点の接客ができる点に大きな特長があり、約30店舗の受付を3名で実施している例もございます。接客の一部を自宅など遠隔地から行うことで、店舗運営の効率化や、接客業における新しい働き方の実現が可能となります。

- 会社名 : タイムリープ株式会社
- 所在地 : 東京都千代田区岩本町1-9-1 アイアンビルディング 3F
- 代表者 : 代表取締役 望月亮輔
- URL : <https://timeleap-rura.com/>



サントリーパブリシティサービス株式会社について

SPSは、1963年の創業以来、人と企業、人と文化、人と地域をつなぐ接点の場で、独自の価値を創造することに取り組んでまいりました。ブランド創出やステークホルダーとの関係強化につながる工場見学・企業展示・企業受付・インフォメーション・コールセンターなどの30を数える企業施設と人々の心豊かな生活・地域の活性化に貢献する音楽ホールや美術館など50箇所の文化施設の運営。また、その施設運営で培ったノウハウを元に、様々なターゲットに向けた「オリジナルイベント企画提案」、組織と人の成長を促す「研修企画・運営」、施設の価値創造・向上につながる「施設運営トータルプロデュース」業務を展開しています。

会社名 :サントリーパブリシティサービス株式会社

所在地 :東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア16階

代表者 :代表取締役社長 千大輔

URL :<https://www.sps.sgn.ne.jp/>

登録・認可: 多様な働き方ができる企業として、2017年に厚生労働省の「えるぼし」認定を獲得。この他にも、地方自治体が制定する、女性が活躍する企業に与えられる認証も複数受けています。働きやすい会社、仕事と介護、子育てが両立できる会社として多くの認証をいただいております。



【本リリース内容・取材に関する問い合わせ先】

サントリーパブリシティサービス株式会社 事業推進本部 広報:松本・藤井
TEL:090-9709-8816 FAX:03-6221-2017 E-mail:kouhou@sps.sgn.ne.jp