

事例紹介



東京都生活文化局様



外国人観光客等を「おもてなし」したくなる!

ボランティアへの情報提供やスキルアップの支援サイトを構築

日本を訪れる外国人観光客が年々増加していく中、東京都様では「外国人おもてなし語学ボランティア」の育成に取り組んでいらっしゃいます。以前から開講していたボランティア育成講座とあわせて、事業についての情報発信とボランティア登録者へのフォローを検討されていました。NTTコムウェアは、ボランティア活動記録を投稿できる「みんなのおもてなしマップ」のほか、サイト運用を行いやすくするCMS(コンテンツ管理システム)の導入、ICT技術を活用したボランティア支援施策を提案するなど、Webサイト構築を通じて、東京都様の事業をサポートしています。

導入効果 1

ボランティアの都内でのおもてなし状況を可視化

Webサイト公開5ヶ月で1,000件以上のボランティア活動を記録

導入効果 2

東京都様の事業認知度が向上

育成講座の受講者数や企業からの問い合わせ数増加のきっかけに

外国人観光客等をおもてなしするボランティアが情報共有し活動を活性化できる仕組みが必要

近年、日本を訪れる外国人観光客は増加を続けています。東京都生活文化局様においても、外国人観光客等が安心して滞在できるよう、2015年から「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座を開始。2019年度までにボランティア5万人の育成を目標としています。

また、育成講座を修了しボランティアに登録した方々をサポートする体制の整備も検討していました。以前から外国人観光客への道案内など、さまざまな手助けを行ったボランティアが、その報告をメール等で東京都様に送るといった仕組みはありましたが、ボランティア同士が活動を共有し、今後のボランティア活動に役立つような仕組みはありませんでした。この活動報告の有効活用や、ボランティアへの効果的な情報発信ができるようになれば、継続的なボランティア活動につながるのではないかと考え、実現方法を検討していました。



ボランティア育成講座にも参加しサイト利用者の目線に立った提案が高評価に



そこで東京都様では、「外国人おもてなし語学ボランティア」の登録者を対象とした新しいWebサイト構築に向けて、業者の選定を行いました。Webサイト構築は、Web制作会社やWebデザイン会社に依頼するのが一般的ですが、東京都様はSIerであるNTTコムウェアを選定されました。

決め手となったのは、Webサイトを利用するボランティアの目線に立った企画提案力でした。提案にあたってNTTコムウェアはボランティア育成講座に参加し、受講者の方々のお悩みやモチベーション、思考や行動を知り、理解するように努めました。それによって、ボランティアの方々は自分たちの体験談を「他者と共有したいのではないか」という仮説を立て、柱となるコンテンツを企画しました。こうして生まれたのが、活動記録が投稿できる「みんなのおもてなしマップ」です。

サイト公開後、ボランティア活動記録が急増! さらなるコンテンツの充実をめざして

Webサイトの公開後、さまざまな効果が表れています。ひとつは、課題とされていた情報発信が可能になったことです。また、自分のボランティア活動を簡単に投稿できるとともに、「みんなのおもてなしマップ」を見れば、他のボランティアがどんな活動をしているかを把握できるようになりました。投稿内容はマップ上にハート形アイコンで表示され、ボランティアの方々にも好評です。また、誰でも分かりやすく、親しみやすいサイトデザインを心がけました。

その結果、活動記録の報告も活発になり、サイト公開から5カ月で約1,000件の報告が集まりました。メールや手紙で活動記録を報告していたころと比べると大幅に増加しています。また、育成講座をまだ受講していない人が、その報告を見て、ボランティアがどんな活動をしているのかを確認し、自分もやってみたいと思って受講を申し込むという流れができたようです。

Webサイトを公開したことで、東京都様の「外国人おもてなし語学ボランティア」育成事業に対する一般の認知度が向上したという効果もあります。Webサイトを見た企業からの問い合わせも増えました。

今後、NTTコムウェアでは、育成講座で学んだ内容を実践の場で生かせるコンテンツの充実などをご提案していきたいと考えています。

今回、システム構築のさらに先の展開まで含めたご提案をしたことで、ビジネスパートナーとしての強みも出せました。NTTコムウェアでは今後もさまざまな企画によってボランティアを支援し、東京都様の魅力を広く発信していきます。



ボランティア活動記録を「みんなのおもてなしマップ」上で共有。ハート形アイコンをクリックすると詳細が確認できる。

<外国人おもてなし語学ボランティア web>
<https://www.omotenashi-v.metro.tokyo.jp/>

担当者の声

SI以外の幅広いビジネスでもご支援いたします

お客さまと密にコミュニケーションを図ることで、短期間でのサイト公開を実現しました。嬉しかったのは、ボランティアの方から「こういうものを待っていた」という声がよせられたと伺ったことです。弊社のようなSIerがWebサイト構築を任されることは多くはありませんが、SIerの技術力を生かした企画と、デザインパートナーとしてのSurface&Architecture社の協力によるデザインのおかげで魅力あるWebサイトを作り上げることができました。これからも、ビジネスパートナーとして幅広くお客さまのニーズに対応していきます。

NTTコムウェア株式会社
 エンタープライズビジネス事業本部 産業・公共ビジネス部 公共営業担当
 スペシャリスト 溝口 理子(写真中央)、スペシャリスト 佐藤 千晴(写真右)、尾花 茂樹(写真左)



- ※ 商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ※ その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。
- ※ 所属部署、役職等については、取材当時のものです。



NTTコムウェア株式会社

URL : <http://www.nttcom.co.jp/>

WEB掲載 : 2017.12