

日 ASEAN におけるアジア DX 促進事業(第一回)  
インドネシア/バリ島におけるインバウンド支援&ソーシャル IoT サービス事業  
双日株式会社

### 1. 本事業の背景及び目的

コロナウイルス感染拡大により、観光業界においても人々の行動パターン(移動・購買・物流・意思疎通方法)に大きな変化がみられており、これまで以上に観光客・地元住民双方にとり安全性の高い観光環境が求められている。

また、SNS を利用した個々の情報発信力が高まったことで、従来の旅行代理店のパッケージツアー形式から、観光客が個々のニーズに合った旅行を自由に組み立てる FIT 形式を選択する人が増加、企業各社は顧客の嗜好をデータで蓄積、分析し、他と差別化したより良いサービス開発・提供のため、DX への期待が高まっている。

これらの環境下で、今回の実証実験においては、特定のエリアを対象に IoT によるエコシステムを構築、データを活用することにより、安全かつ利便性の高い観光環境の実現のための一助となることを目指した。

### 2. 本事業の概要

移動、飲食、ホテルの予約等、観光する上で求められるものを一つのアプリケーション上で手配できるシステムをインドネシア/PT. Digitalinstincts Teknologi (“DIT”)社のプラットフォームである Traxia 上に開発。実証実験参加者に実際にアプリケーションを使用しながらバリ島を観光してもらい、開発段階では見えないニーズや本アプリケーションの使用感、今後のサービス開発で求められる機能を検証・ヒアリングした。また、観光関係者向けに本アプリケーションを紹介、観光業界から見た改善点、追加要望をヒアリングすることで、観光客だけではなく、観光関係者にとっても利便性の高いサービスとなるよう情報収集した。

### 3. 成果及び考察

当初の計画通り、ドライバー手配やレストランでの注文機能など8つの機能を備えた外国人観光客向けのアプリケーションを開発。アプリケーションに関する評価、およびニーズを集めるため、100名へのオフラインミーティング、334名へのオンラインアンケートを実施したところ。95.6%から高い評価を得る結果となった。



特に、コロナ禍において、従来よりも各地の政府指針・規制、店舗/サービスの提供状況等の変化が頻発する状況下、タイムリーに最新情報が更新され、言葉の通じない土地でも簡単に情報を入手し、即座にホテル・飲食店・交通手段等を母国語でアレンジできる本アプリのニーズは更に高まるのではと考えられる。

DIT 社開発の本アプリケーションは、既存のシステム・サービスと柔軟に連携可能であり、機能追加・情報更新にも少ない工数で対応できるため、上記ニーズとの相性も良く、今後の拡張性にも期待できる。

#### 4. 今後の活動

実証実験を通じて、観光関係者・観光客双方の視点からの一定のニーズが確認できたものの、現段階においては、事業採算性の観点から安定的なサービス提供は容易ではないと考えられる。一方で、コロナ禍において、より個々人のニーズに合った対応、最新の情報を反映したサービス提供が観光業界で求められることが推測されるため、サービス提供内容を再考する中で、今後のサービス提供体制の見直しを検討する。