

令和5年度 全国観光情報振興事業  
関西観光DX研修

# NEC 白浜リビングラボのご紹介

- 地域観光関係者と連携した観光サービス開発事例を中心に -

2024年1月30日  
NECソリューションイノベータ株式会社  
木下 友見

## 目次

1. 自己紹介
2. NEC白浜リビングラボの紹介
3. 地域観光関係者と連携した  
「地域商品の直販システム」開発事例の紹介

# 自己紹介



**木下 友見** Tomomi Kinoshita

NECソリューションイノベータ(株)  
イノベーション推進本部  
NEC白浜リビングラボ所属

UXデザイナー

## 経歴

- 2009 ウェブサイトやツールを快適に利用できるように設計
  - ・金融、製造、小売業界などでUI/UXデザインとコンサルティング
- 2022 和歌山県白浜町での「NEC 白浜リビングラボ」立上げ・運営
  - ・住民、企業、役場が社会課題解決に向けて協働する場づくり
- ★ 2023 「地域商品の直販システム」の開発
  - ・観光事業者が快適に使えるものを
  - ・地域ー観光客のみならず地域内もつながるものを目指す

# 共創コミュニティスペース「NEC 白浜リビングラボ」



# NEC 白浜リビングラボのご紹介

地域内外の人やビジネスが集まり、共に未来を創り上げるプロジェクト

- 目標

地域事業者・行政・学校・企業など異なるバックグラウンドを持つ様々な参加者が一堂に会し、一緒に新しいことに挑戦する場をつくり出すこと。これによって地域が活性すること。

- 取り組み

- 地域の様々な課題を、当社の技術・サービスを活用して解決できないか試す
- 地域の発展に資する新しいアイデアやサービスの創出

- プロジェクトマネージャー1名、UXデザイナー1名、コミュニティマネージャー1名(地元採用)で構成

# 活動事例 | 白浜に思いを持つ地域内外の方が仲間をつくる場づくり

## 花植え活動を通じた 地域コミュニティづくり勉強会

# トークイベント # コミュニティデザイン



2023年3月、白浜町をこれからどんな町にしていきたいか、白浜町に住む皆さんと自由に話す会を白浜リビングラボにて開催しました。  
コミュニティガーデンを通して住民同士が緩やかに繋がり、いきいきとした地域社会を生みだそうと日本各地で活動されているNPO法人Green Works所属東方陽子さんをゲストにお呼びし、東京都江東区や墨田区での事例を交えながら、まちづくりにおけるコミュニティガーデンの価値と、白浜町でこれから実現したいコミュニティガーデンのコンセプトを話し合いました。

## 食と農の魅力を最大化し 「地域の稼ぐ力」を高める事例 勉強会

# トークイベント # 地域 # 食農



白浜町をこれからどんな町にしていきたいか、白浜町に住む皆さんと自由に話す会の第2弾。  
宮城県栗原市より合同会社くりはらファーマーズラボ代表の伊藤秀太さんをゲストにお呼びし、地域のシェフによるバーベキューと収穫体験を組合わせたツーリズム開発や、専門学校生と一緒に栗原産食材を使ったメニュー開発に取組むなど、地域ファンづくりの事例をシェアいただいたあと、白浜町に住む皆さんと「白浜でこれからやってみたいこと」を自由に話しました。  
参加者の横のつながりから新しいことが生まれることを期待しています。

## ワーケーションツアー in 白浜町 開催

# ワケーション # 共創の企み



白浜町外のビジネスパーソンと、地域の企業、行政と一緒に新しいプロジェクトを始めることが、白浜リビングラボの目標の1つです。  
地域だけでは獲得できないスキルや経験を持つ層がワーケーションで白浜町を訪れ、豊かな自然や活気のある住民との交流に惹かれ、白浜町に関わり続けたいようになってくれることを目指し、ワーケーションツアーを開催しました。  
東京から社団法人Work Design Labより4名の方と地域の方3名を対象に、1泊2日で交流会やワークショップをおこないました。

# 活動事例 | 開発中技術・サービスの実利用環境での効果検証

ジェスチャー技術を使った  
クイズづくりワークショップを開催

#子供向け #IT体験



白浜町は都市部と比べて、プログラミング教室などのITに触れる機会は決して多くありません。そこで、当社の商材である、体の動きを読み取り反応する「ジェスチャー技術」を体験してもらうイベントを開催しました。当日は4名の子供たちが参加してくれました。白浜町のご当地クイズを子供たちに考えてもらい、クイズの回答にポーズを設定するとできあがり！カメラがポーズを読み取り、クイズの正解・不正解を判別してくれます。白浜リビングラボは、ご要望があれば今後もこのようなIT体験を実施したいと考えています。



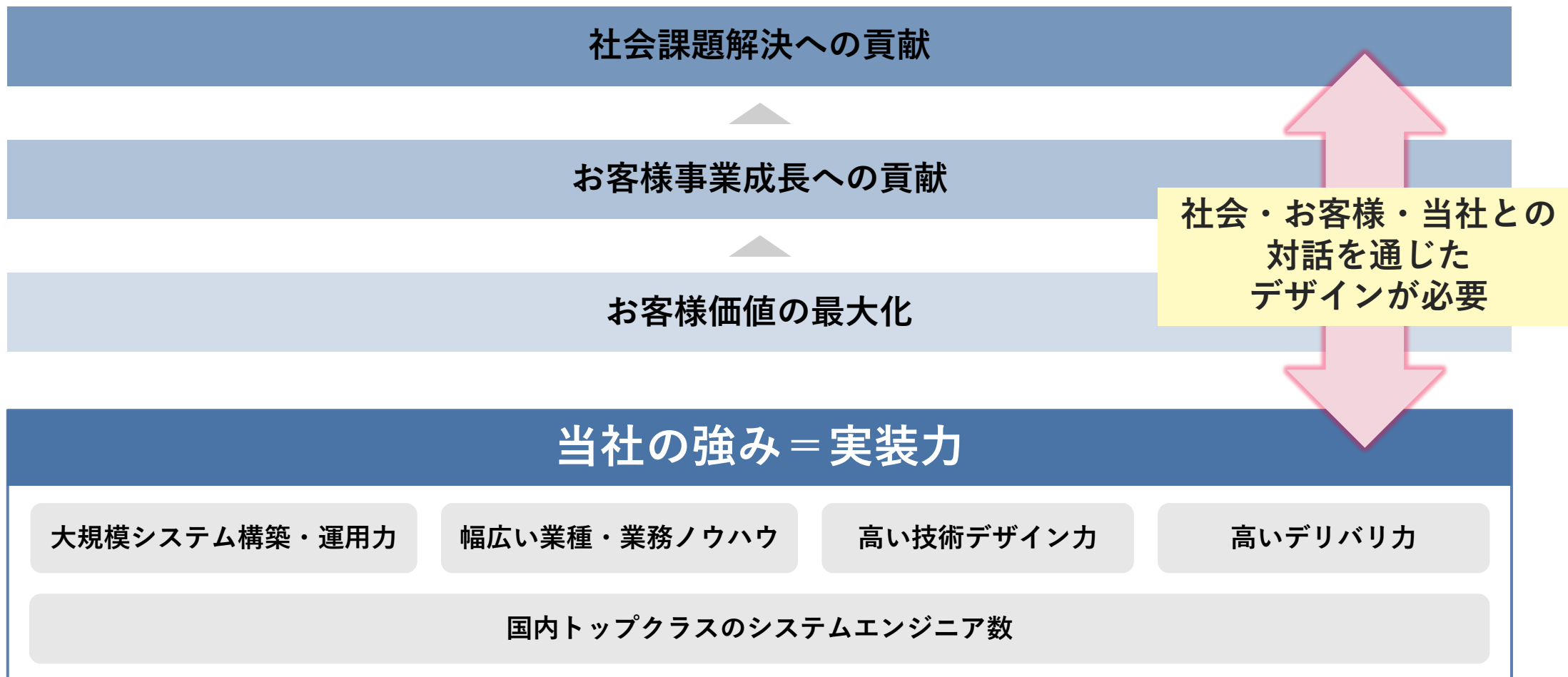
プレミアムデジタル商品券



従業員モチベーション向上アプリ

# なぜ当社がリビングラボをやるのか

当社の強みである実装力で、全国のお客様の課題解決や事業成長、社会課題の解決に貢献したい。そのためには対話を通じたデザインが重要。





# リビングラボの主テーマ

社会課題および新事業注力領域から3つのテーマを中心に扱う

- ◆ マクロだけでなく、徹底的なミクロ視点で社会課題を深掘し、多様な当事者と  
①対話を通じたデザイン・検証や、②新たな解決策の創出を進める

## 自然資本の 保全と活用

世界遺産やユネスコジオパークなどの認定エリアを守ることと、近隣住民や観光客が深く学び楽しむことを両立させるには？

## 観光DX

地域一体で観光まちづくりできるバリューチェーンを構築するには？

## 関係人口

移住民でもなく、観光客でもないけれど、地域と積極的に関わる人々を増やすためには？

# アプローチ

## 1. 対話を通じたデザイン・検証

- 快適に使えるようなUI設計(ユーザビリティの追求)
- やるべきこと・やりたいことに集中できるように(ユーザー体験の最適化)
- 使う人と作る人の間に立ってより良いものをつくる

## 2. 新たな課題解決策の創出

- 社会課題解決の新たなアイデアを見つけるために、  
技術力を強みとする当社、パートナー、社会課題当事者が共創する場をつくる

# 新観光プラットフォーム - 対話を通じたデザイン・検証

---

# アプローチ

## 1. 対話を通じたデザイン・検証

- 快適に使えるようなUI設計(ユーザビリティの追求)
- やるべきこと・やりたいことに集中できるように(ユーザー体験の最適化)
- 使う人と作る人の間に立ってより良いものをつくる

## 2. 新たな課題解決策の創出

- 社会課題解決の新たなアイデアを見つけるために、  
技術力を強みとする当社、パートナー、社会課題当事者が共創する場をつくる

# 当社のソリューション

面で繋がる新たな産業スキームを実現する**新観光プラットフォーム**を展開  
地域一体で緩やかに成長していく観光まちづくりバリューチェーンを構築

域内循環経済



# どんなに機能が優れていても、 体験が良くないと売れない世の中

より体験価値が高い製品やサービスが選ばれるこの時代、製品の能力だけがいかに高くても、選ばれることはありません

モノやサービスをオンラインで簡単に比較して購入できる今こそ  
「製品とかがかわることでユーザーにどのような体験が生まれるか」を考える重要性が高まっています



# 便利だろうと開発したがあまり使われない



不便で使いにくいものや、ユーザーにとって益がなければ使われない

# なぜ「使われない」状況が発生するのか

## なぜ「使われない」状況が発生するのか

- 作る人≠使う人（作る人と実利用環境が離れている）
- システムを使うことによって、どのような良い変化が起こるとよいか理解不足
- 両者間でコミュニケーションできないまま開発してしまう

## ユーザーにとって有益なシステムとはなにか明確にする

- ユーザーがシステムをどのように利用し、どのような価値を求めているか理解する
- 期待する機能や利点を組み込んだ、開発やデザインを行う
- 価値を提供できているかフィードバックを収集し改善する

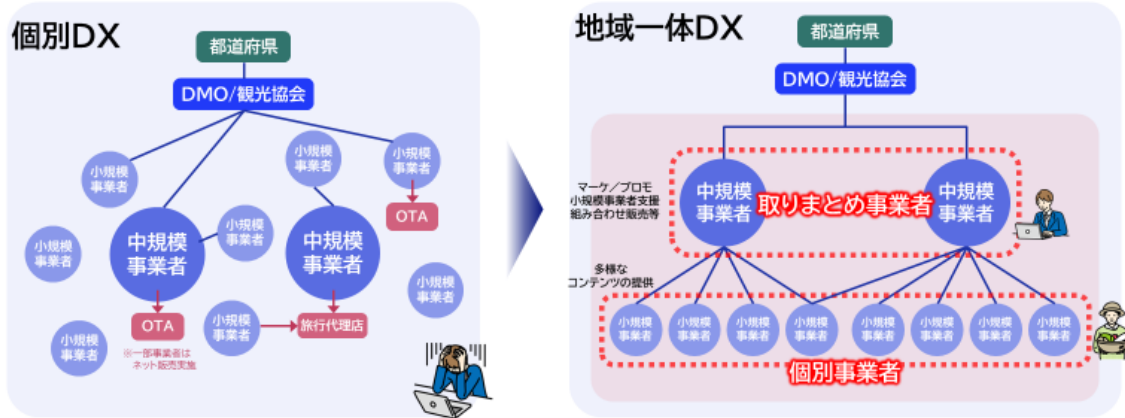


# コンセプトの検証

- 地域で無理なく稼ぎ成長する仕組みを作るために、地域の観光商品をオンラインで直販するプラットフォーム企画。
- 企画のコンセプトについて、想定を取りまとめ役および観光事業者が、どのような価値を感じるかインタビューしました。

## 地域で観光DXを進める上での課題

散在している事業者を取りまとめ**観光地全体で収益性を向上**させることが課題  
 地域一体となり**緩やかに繋がるビジネススキームと仕組み作り**に挑戦



## ソリューション

面で繋がる新たな産業スキームを実現する**新観光プラットフォーム**を展開  
 地域一体で緩やかに成長していく観光まちづくりバリューチェーンを構築



# 想定取りまとめ役からのコメント

- 10年後に地域が廃れないために、取り組まなければならない認識
- 取り組む際に地域内各事業者の目線を合わせることがハードルが高い
  - 地域内ステークホルダーの多様なニーズの調整
  - ITに馴染みがない観光事業者の不安解消
- オペレーションへの不安
  - 簡単に使える画面で利用障壁を最小限に抑えたい(取りまとめ役へのサポート負荷)
  - 馴染みがないオンライン決済などを運用する際のトラブル対応
  - 導入～運用について現地サポートしてくれる担当者の必要性
- データ収集とプロモーションの課題
  - 観光客の行動データやアンケートの収集が難しい
  - 効果的なプロモーションが展開できていない
- 発見された新たな「取りまとめ役」(ホステル、グランピング施設)
  - 宿泊者に地域を知ってもらいたい
  - 客層は主に若い世代で、地域ならではの体験を好む

# 観光事業者からのコメント

- 地域観光の取りまとめ役は 観光協会やDMO だと思う
  - 彼らが進めるなら協力する意向あり
  - 地域全体の発展に寄与したい
- オンラインでの直販によって新たな集客があってもスタッフ増員する余裕がない  
メールや問合せ対応が手間かかり面倒
- 売上よりも収益向上によって働く人が定着し質高い体験を提供する 好循環を目指している
- 体験客の9割はOTA経由という集客力の高さがOTAを活用している理由  
直販プラットフォームも集客力が高ければ拡販になり嬉しい
- 観光農園は、受入計画を立てにくく農作業に影響するため、積極的な宣伝はしにくい

# 「地域商品の直販システム」で実現すること

## 1. ツールの使いやすさと親しみやすさ

- 必要な情報を必要な位置に置くことで、初見でスムーズに操作できる状態を目指す
- 予約フォームの位置や操作性の工夫で、考えずに感覚的に予約できる

## 2. ユーザー体験の最適化

- 直販システム＋サポートサービスで、導入～運営まで安心感を持って負荷少なく
- 事業者サイトは必要十分の入力項目により、負荷少なく
- “特集ページ”や”おすすめ”などで、観光客へ戦略的にアピール
- 蓄積したデータをもとに、効果的なプロモーションや商品造成
- 予約サイトは写真や動画を見やすくレイアウトすることで「行きたい！」を醸成するデザイン。絞込機能で商品数が多くても条件に合ったプランを見つけやすく。

# 予約サイト

LOGO TOP 特集 プラン一覧 お気に入り 観覧履歴 会社案内



キャッチコピーを入れることが可能です。最大60文字まで文字を入れることが可能です。

ボディコピーを入れることが可能です。最大200文字まで文字を入れることが可能です。ボディコピーを入れることが可能です。最大200文字まで文字を入れることが可能です。

### プラン一覧

人気の絞り込み

フリーキーワード 最大5個まで 最大12文字まで

エリアとか移動手段とか 所用時間とか開始時間とか

すべて

カテゴリ

カテゴリA カテゴリB カテゴリC 最大5個まで

最大12文字まで

すべて

★人気 ★おすすめ



タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。

2023年12月22日 ~ 2023年1月22日

東京都 中央区

大人 ¥5,000~¥10,000/人

★おすすめ



タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。

2023年12月22日 ~ 2023年1月22日

東京都 中央区

大人 ¥5,000~¥10,000/人

★人気



タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。

2023年12月22日 ~ 2023年1月22日

東京都 中央区

大人 ¥5,000~¥10,000/人

★人気



タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。タイトルが入ります。

2023年12月22日 ~ 2023年1月22日

東京都 中央区

大人 ¥5,000~¥10,000/人


LOGO TOP 特集 プラン一覧 お気に入り 観覧履歴 会社案内

最大60文字まで文字を入れることが可能です。最大60文字まで文字を入れることが可能です。

お気に入り シェア

★人気 ★おすすめ フリーキーワード 最大5個まで 最大12文字まで カテゴリA 所用時間とか開始時間とか

対象年齢 5歳~90歳 所要時間 1時間~ 予約人数 1人~10人



すべての写真を表示

スケジュール	集合場所	詳細	よくあるご質問	レビュー
--------	------	----	---------	------

見出しを入れることができます。サービスのボディコピーを入れることができます。サービスのボディコピーを入れることができます。サービスのボディコピーを入れることができます。サービスのボディコピーを入れることができます。サービスのボディコピーを入れることができます。

続きを読む



【世界遺産「知床」へのバス旅】自然と自然体... 共有

### プランを選択する

日付 2023/9/5 - 2023/9/6

人数 大人10人 子ども10人 乳幼児10人

オプション 英語ガイド・自転車レンタル2・お誕生日サプライズ

合計 (税込) ¥128,950

次へ

まだ請求されません

# 今後の展望

- ◆ 「ユーザーは期待した価値を感じているか」「使いにくいところはないか」の観点で、利用者から声を頂き、改善してより愛されるものにする
- ◆ 商品購入者の満足度など収集し、商品開発やサービス改善にいかす仕組みづくり
  - 満足度やコメント収集・分析
  - 消費額や予約データ蓄積し、商品開発やサービス改善に活かす
  - 地域魅力やストーリーの発信

# 新観光プラットフォーム - 新たな課題解決の発見

---

# アプローチ

## 1. 対話を通じたデザイン・検証

- 快適に使えるようなUI設計(ユーザビリティの追求)
- やるべきこと・やりたいことに集中できるように(ユーザー体験の最適化)
- 使う人と作る人の間に立ってより良いものをつくる

## 2. 新たな課題解決の発見

- 社会課題解決の新たなアイデアを見つけるために、  
技術力を強みとする当社、パートナー、社会課題当事者が共創する場をつくる



# 社会課題の新たな解決アイデアづくりの事例

- ・社内研修を通じてITエンジニアが新たな視点でアイデア創出
- ・地域視点のフィードバックを頂き地域と観光客の両方にとって価値あるものへ

## ハッカソン(2023年)

観光, 雇用創出, 二次交通等の  
白浜の課題を解決する  
プロトタイプづくり

## ハッカソン(2024年)

「地域資源を活用した新しい観光  
まちづくり」  
「観光地の自然資本の保全と活用」  
をテーマにプロトタイプづくり

## ビジネスデザイナー育成研修

地域で連携して  
観光地として継続的に収益を上げ  
る策とビジネスプランを検討

観光に関わる地域事業者および行政の協力  
(課題や情報の提供、地域視点のフィードバックなど)

# 「南紀白浜の課題を解決する」ハッカソン

## ◆ 概要

- ・ITエンジニアやデザイナーが、以下テーマを解決するアプリやサービスのプロトタイプを2日間で作るイベント(2023.1開催)
- ・当社若手社員 17チーム60名が参加
- ・行政および地域事業者 29名 からフィードバックを頂いた



## テーマ

- ・世界中に白浜を知ってもらい、白浜の良さを体験してもらえようようにしたい！
- ・白浜町に新しい雇用を生み出したい！
- ・住みやすい町、白浜町！
- ・白浜町のファンを増やしたい！
- ・白浜での移動手段をどうにかしたい！

# 地域の事業者および行政による投票結果

## 投票者内訳

行政	9名
観光協会	1名
宿泊業	2名
製造業	2名
IT、デザイン	6名
コンサル	1名
不動産	1名
観光事業者	1名
農業	1名
空港運営	1名
新聞	1名
大学	3名

## 投票結果

### 1位

- 自家用車を活用した移動サービス

### 2位

- リゾートバイト求人サービス
- 地域住民の意見や気づきと、解決する企業のマッチングサイト

### 4位

- こだわり条件をもとに移動手段を含めた滞在プラン作成
- 白浜にある「白」をSNS発信

# 投票者からよせられたコメント

## 観光まちづくりのための観光行動データ収集サービス



### アイデア

White200 白って200色あんなん

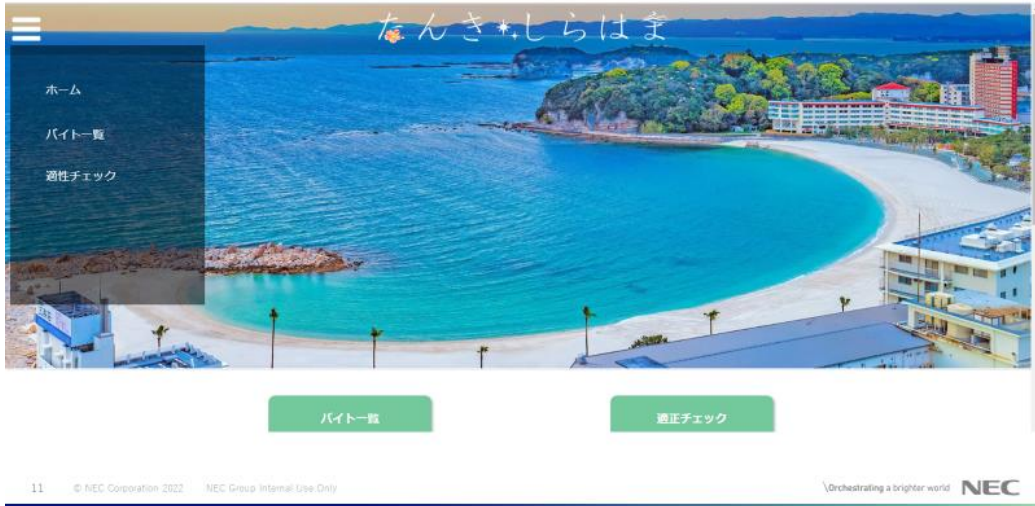
### 概要

白浜で見つけた「白」をSNS発信すると  
ポイントがたまり、観光資源の整備費用にあてるアプリ

- 理屈では出てこないアイデアが面白い。  
宣伝用画像を収集するためのツールとして活用  
できるのでは(行政)
- 色をテーマに白浜の良さを統一感ある発信が  
出来るのでは(自動車)
- 現在地からのルートが表示されるのは便利だし、  
ポイント制も魅力的(その他)

# 投票者から寄せられたコメント

## 観光まちづくりのための雇用マッチングサービス



## アイデア

たんきしらはま

## 概要

繁忙期の人手不足を解決する

町公式のリゾートバイト求人サービス

- 繁忙期の人手不足が顕著にあらわれてきており、公式求人サービスはとても良い手段だと感じた(行政)
- 給与だけではないローカルならではの付加価値でアピールできれば、全国に展開できるものになりそう。(自動車)
- リゾートバイトの方と地域の方との接点はとても少なく、なかなか気づかない課題だった。(農家)

# まとめ

---

# まとめ

- ◆ NEC 白浜リビングラボは、社会課題の解決に貢献していくために地域の事業者や行政など様々なバックグラウンドを持つ人と対話しながら、一緒に未来を作り上げていく場になることを目指しています
- ◆ 地域一体で緩やかに成長していく観光まちづくりバリューチェーンを構築する「新観光プラットフォーム」の実現を、リビングラボを通じて加速中です
  - 「地域商品の直販システム」は、白浜を含めた様々な地域の、観光関係者から多様なフィードバックをいただきながら、開発をすすめています。開発後も継続的に、使いにくさや効果面を改善していきます。
  - 地域参加型の社内研修を通じて、「観光行動データ収集サービス」や「雇用マッチングサービス」など観光まちづくりバリューチェーンに有効な新たなアイデアを創出中

\Orchestrating a brighter world

**NEC**