

2019年4月25日

報道関係各位

株式会社USEN
大阪城パークマネジメント株式会社

博物館施設としても名高い「大阪城天守閣」が、観光施設としては初めて
『USENおもてなしキャスト』を導入
-訪日外国人向けに、迷子や落とし物等の館内アナウンスを多言語で実現-

USEN-NEXT GROUPの株式会社 USEN（本社：東京都品川区、代表取締役社長：田村 公正）は、館内放送の多言語対応サービス『USENおもてなしキャスト』を大阪城天守閣に、2019年4月に納入いたしました。

従来、「大阪城天守閣」(<https://www.osakacastle.net/>)では予め多言語で収録した汎用コメントと、多言語対応可能なバイリンガルスタッフで、外国人からの問い合わせに対応してまいりましたが、汎用コメントでは対応できないケースやバイリンガルスタッフ不在時の対応が課題となっておりました。

『USENおもてなしキャスト』(https://www.usen.com/portal/omotenashi_cast/)は、これら課題を解決する有効なフォローツールとして、今回の納入となりました。

大阪城天守閣は、平成29年度年間入館者数275万人の約半数が外国人観光客という有数の観光スポットです。GWを控えたこの時期から、大阪のシンボリック的存在である施設で、いつでも日英中韓の4か国語でさまざまな館内アナウンスを的確に伝えることが可能となることは、多くのお客様に対するサービスレベル向上に繋がると思われます。

—大阪城パークマネジメント株式会社 管理部/総務部 課長 上田様からのコメント

4言語（日・英・中・韓）で収録したコメントによる放送は、放送時間が非常に長くなるというデメリットがありました。

また、多言語スタッフは常駐しているものの、お客様対応している場合などは、放送するまでに待ち時間が発生していました。

『おもてなしキャスト』は、発信したい言語を選択できるだけでなく、操作が容易なのでお客様をお待たせすることもなくなりました。

更に、バージョンアップしたアプリでは、お客様のお名前を入力すれば、音声合成によるアナウンスも可能とのことで、お客様対応に今まで以上に幅が持てるのではないかと期待しています。



©大阪城天守閣