

RICOH デジタルサイネージ お客様導入事例



新造船ラッシュを背景に、人気の高まるフェリーの旅。

多様化するお客様の快適な旅をサポートするため、フェリーターミナルに

デジタルサイネージを導入。おもてなし環境の充実と、緊急時の対応強化を実現。

苫小牧港開発株式会社様

■ご導入機種：リコーデジタルサイネージクラウドサービス

および Admin Stick* × 5

■ご導入拠点：苫小牧西港フェリーターミナル

Company Profile

■URL：http://www.tomakai.com/ferry

*デジタルクルーズ製



(写真左から)

ターミナル事業部 企画営業課長
兼 企画調査部 企画調査課長
大西 健太郎 様

取締役 ターミナル事業部長
兼 企画調査部長
飯村 豊 様

ターミナル事業部 企画営業課
錦戸 史弥 様

ターミナル事業部 企画営業課
木村 優太様

昭和33年の創業以来、様々な事業を通じて、苫小牧港と地域社会の発展に貢献されてきた、苫小牧港開発株式会社様。フェリーターミナル事業においては、24時間、365日、安全第一かつ、止めない、遅らせないフェリーの運航を実現するため、乗降客のスムーズなご案内から、正確かつスピーディーな荷積み・荷下ろしのサポートまで、ターミナル運営にともなう業務全般を担われています。現在、苫小牧西港フェリーターミナルには、3社4航路が就航しており、年間の利用者数は70万人以上。新造船ラッシュを背景に、フェリーの旅は改めて注目を集めており、ご高齢のグループや小さなお子様連れのファミリーなど、利用者層が広がっています。苫小牧港開発株式会社様は、その全ての方への的確な情報をお届けしていくため、デジタルサイネージを導入されました。海を臨む待合ロビーなどから、多様な情報を配信。平時の快適な環境づくりと、有事の安全な誘導を、デジタルサイネージで促進されています。

導入前の課題

- 総合案内所に寄せられる問い合わせ内容を分析したところ、ポスターの掲示だけでは、お客様に情報が伝わっていないことが分かった。
- 以前のデジタルサイネージは、操作に手間がかかり、情報更新が滞りがちだった。

導入後の効果

- ❗ 訴求力の高い情報発信が可能になった。
- ❗ たくさんの情報を、タイムリーに配信できるようになった。
- ❗ 割り込み配信機能により、緊急時に的確な避難を誘導できる体制が強化された。



一面ガラス張り、フェリーの姿も目前に望むことができる。海に面した待合ロビーならではのメリットは保ったまま、多様な情報を配信しています。



苫小牧港開発株式会社様のプロモーション動画を配信。フェリーターミナル事業に留まらない、様々な事業を紹介しています。

リコーのデジタルサイネージを導入される前は、 どのような課題があったのでしょうか。

ターミナル内のご案内や観光情報は、ポスターを中心に行っていました。1つのターミナルとしては日本最多の3社4航路が就航していますので、お伝えしたい情報も多く、壁がすぐにポスターでいっぱいになってしまうことが課題となっていました。また、総合案内所への問い合わせが非常に多かったため、お客様の質問内容を分析したところ、ポスターでご案内している内容についても、たくさんのお問い合わせがあり、お客様には伝わっていないことが分かりました。発信したい情報量に対して、紙媒体だけでは、対応しきれない部分があったのだと思います。

リコーの商品を採用された決め手を教えてください。

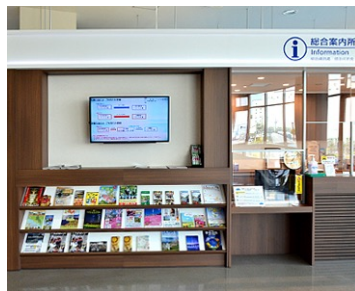
何よりもコンテンツの作成や配信が、非常に簡単な点です。商品の説明を受けて、これなら幅広い情報を、タイムリーに配信できると、全員の意見が一致しました。待合ロビーでは、1時間ほどお過ごしになるお客様もいらっしゃるため、ニュースなど、気軽に見られるコンテンツが、予め用意されていることもポイントになりました。道外からのお客様も多い中で、特に天気予報はニーズが高い情報ですので、自動的に最新の情報が配信される仕組みは、とても助かります。

どのように活用されていますか？ 配信内容を教えてください。

待合ロビーは、一面ガラス張り、海を望む心地よい空間となっています。紙媒体をたくさん貼ると、どうしても雑然とした印象を与えてしまうところ、デジタルサイネージは、ディスプレイ1台のスペースから、たくさんの情報を配信できるところがいいですね。3台のディスプレイを、既存の柱に設置することで、視界いっぱいになる眺望も快適な空間も維持したまま、フェリーのPR映像をはじめ、多様な情報を配信しています。これから乗船するフェリーの映像を目にすると、楽しい気持ちになります。膨らむと思ひますし、新造船ラッシュで、魅力的なフェリーが続々と登場していますので、クリアな動画でその内部をご覧いただき、フェリーの魅力をさらに知ってもらえたらと思っています。お問い合わせが特に多い、バスの案内については、総合案内所のすぐ隣に設置したディスプレイに表示。フェリーで到着されたお客様のスムーズな移動をサポートしています。



フェリー内部の魅力的な施設と快適な客室を動画で紹介しています。



バスの時刻表が変更になった場合も、すぐに反映し、最新の情報をご案内しています。

さらに、当社の取り組みを紹介するコーナーでは、フェリーターミナル事業に留まらない幅広い事業展開や社会貢献活動などについて、動画も組み込みながら、分かりやすくお伝えしています。

配信する情報の収集、コンテンツの作成は、 どのように進められていますか？

フェリー会社様より随時、最新の情報や動画を支給いただき、適宜編集して活用しています。会社の活動紹介などはPowerPoint®を使って社内で作成しています。マニュアルがとても分かりやすいの
が良いですね。そのおかげもあって、今では担当者だけではなく、企画営業課のメンバー全員が、基本的な操作をマスターしています。

導入により、どのような効果が生まれていますか？

一番実感している効果は、タイムリーな情報配信が可能になった点です。以前使っていたデジタルサイネージは、更新に数時間から半日かかっていましたが、リコーのデジタルサイネージは、本当に操作が簡単なので助かっています。紙媒体を印刷する機会も減りましたし、業務効率が向上しています。割り込み配信機能により、緊急時に即時、的確なご案内ができるようになったことも、大きな効果といえるでしょう。津波注意報や津波警報が発表された時に備え、割り込み配信用のコンテンツを予め作成。有事の際には、すぐに配信できるようにし、館内の皆様に安全に誘導する体制を強化しています。

今後の展開について、教えてください。

デジタルサイネージならではの高い訴求力を活かした、広告媒体としての活用に向けて、準備を進めています。デジタルサイネージには動きがあり、自然と視線が集まりますので、効果的な広告発信の場としても、フェリーターミナルの価値向上を図っていけたらと思っています。現在、本格運用に向けて、地元銘菓の広告を配信しており、このような形で、苦小牧ならではの味覚、お土産情報などを発信していきたいですね。

今後は、フェリーを利用される方だけではなく、地域の方に向けた情報発信も検討中です。例えば、本社の多目的ホールは、地域のイベントも開催されますので、そこから暮らしに役立つ情報や、近隣のイベント情報を発信するなど、地域交流や地域活性を実現するツールとしても、活用していけたら、と考えています。

リコーデジタルサイネージ 3大選定ポイント



- ①コンテンツの作成から配信、管理まで、非常に簡単な操作性。
- ②ニュースや天気予報など、お客様のニーズが高いデイリーコンテンツが充実。
- ③訴求力の高い広告媒体としての有用性。

お客様導入事例をWEBサイトでご紹介しています。

<https://www.ricoh.co.jp/products/line-up/digital-signage/case>

リコーのデジタルサイネージ

<https://www.ricoh.co.jp/products/list/ricoh-digital-signage>

RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社

お問い合わせ・ご用命は

<https://www.ricoh.co.jp>