

安比高原スキー場 様



定時放送や案内放送を自動化。
PCで文字入力するだけで簡単に日本語/英語のアナウンス音源作成が可能に。
国内外からのお客様の安全で快適な施設利用とスタッフの業務負荷軽減をサポート。

概要

岩手県にある日本有数のオールシーズンリゾート、安比高原。冬場は東北随一のスケールで極上のパウダースノーの安比高原スキー場でスキーやスノーボードが楽しめるほか、春夏秋は豊かな自然環境の中でさまざまなイベントや、安比高原ゴルフクラブなどの観光スポットで上質なマウンテンリゾート体験を満喫できます。コロナ禍も明け、ウインタースポーツシーズンは国内外から多くのお客様が来場されるため、安比高原スキー場のインフォメーションカウンタースタッフの放送業務の負担が課題となっていました。TOAIは、入力した文字を音声変換し、簡単にアナウンス音源作成やスケジュール設定による自動放送が可能な「アナウンスクリエイター」の導入により、放送業務の負担軽減や多言語による案内放送を支援しています。

納入情報

納入品	アナウンスクリエイター 業務放送ラックシステムVX-3000シリーズ
納入時期	2023年8月
背景	インフォメーションカウンターのスタッフは入れ替わりも多く、肉声で放送を行う際の個人差が大きく、負担になっていました。また、コロナ禍以降インバウンドのお客様も増えてきて、多言語放送も課題になっていました。

要望・お役立ちのポイント

要望

- スキーシーズンで多忙なインフォメーションカウンタースタッフの業務の中で、とくに負担の大きい肉声による放送の負担を軽減したい
- コロナ禍以降回復してきたインバウンドのお客様に対しても安心して施設を利用していただけるように、多言語による定時放送、案内放送を行いたい
- 肉声による放送を、設定した時間に指定した放送エリアに自動的に放送できるようにしたい
- 以前より使用していた放送設備が経年劣化により放送エリアの設定が困難に。広大なゲレンデでコースも豊富なため、放送エリアを細かく設定して、さまざまなパターンで放送できるようにしたい

お役立ちのポイント

- 放送したい内容をテキスト入力することで人の声に近い音声合成によるアナウンス音源作成が可能で放送のスケジュール設定も可能な「アナウンスクリエイター」により業務負担を軽減
- 英語でのアナウンス音源の作成と再生が可能に。インバウンドのお客様に対する定時放送、案内放送も実現
- 長年使用していた業務用放送システムをリニューアル。放送エリアの細かな設定が可能になり、夏・冬での放送エリアや放送内容の切り替えなども可能に

インタビュー記事



「長年の課題であったインフォメーションカウンタースタッフによる肉声放送の課題を解消できました。英語での放送や放送エリア、放送内容などの細かな設定も可能になりました。」

株式会社岩手ホテルアンドリゾート Mountain resort事業部
遠藤 新也 様



「肉声による放送が大幅に減って、心理的なストレスや負担が解消されました。新しく入ってくるスタッフも簡単に操作することができて非常に便利です。」

株式会社岩手ホテルアンドリゾート Mountain resort事業部
金子 希李 様

- 今回のアナウンスクリエーターの導入経緯、採用のポイントを教えてください。

遠藤 氏

チケットカウンター兼インフォメーションカウンターは冬場に多く利用されます。以前はインフォメーションカウンターのスタッフがマイクを使用して肉声で定時放送や案内放送をしていましたが、スタッフの入れ替わりも多く、放送スキルに個人差が生じることが課題でした。また、コロナ禍以降にインバウンドのお客様も戻ってきましたが、インフォメーションカウンタースタッフは基本的に日本語での案内放送しかできず、最近では最低1名は英語の話せるスタッフを配置するようにして英語による放送も行なっていましたが、まだまだインバウンドのお客様への情報提供については不十分で課題に感じておりました。定時放送、案内放送を自動化することで負担軽減や個人によるスキル差の解消と多言語による放送環境を整備すること、この2点の課題に対し、改善策を検討しました。

検討する中でWebサイトを検索したり、業者にも相談したところ、「アナウンスクリエーター」にたどり着くことができ、お試しキャンペーンのデモなども利用して事前に使用効果などを確認しました。業務放送設備も老朽化により放送エリアの制御にも不具合が出ていたため、スノーリゾート補助金（*）を活用しての更新も検討しました。最終的に補助金申請も無事に受諾されて、多言語による案内放送、業務放送の音源作成と再生の自動化、業務用放送設備のリニューアルを行うことができました。

(*) スノーリゾート補助金とは

https://www.mlit.go.jp/kankochou/seisaku_seido/kihonkeikaku/inbound_kai_fuku/chihoyukyaku/snowresort.html

- 導入後の使い勝手はいかがですか？

金子 氏

以前はリフトやゴンドラの運行情報やレストランなどの施設の営業案内といった定時放送から、迷子や駐車場の放送、天候情報などの突発的な放送までを肉声で行なっていましたが、放送できるスタッフも限定されていて、嚙まないように、読み間違えないようにと思えば思うほど緊張してきて、心理的な負担や不安は常にありました。

現在はあらかじめテキスト入力で作成したアナウンス音源を自動再生で放送できるため、肉声での放送が大幅に削減できた分、違う業務に時間を充てることができるようになりました。また、英語での案内放送もテキスト登録することで放送できるため、インバウンドのお客様に向けても放送を届けることができています。

導入前のお試しキャンペーン期間にアナウンス音源の作成や音源の試聴環境なども確認できたので、導入後も簡単に操作できるようになりました。新しく入ったスタッフも迷わず操作することができています。

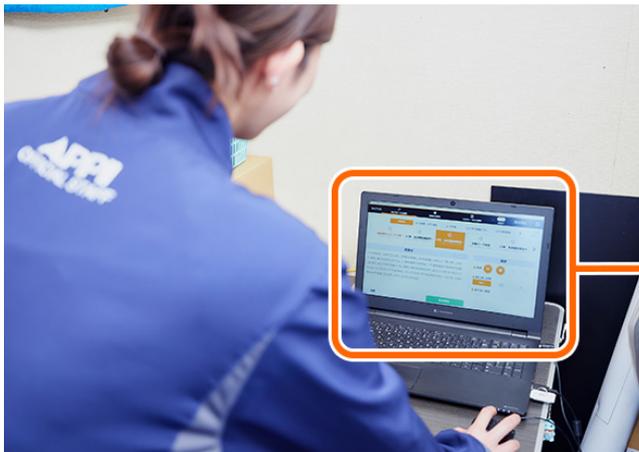
- 今後の展望をお聞かせください。

遠藤 氏

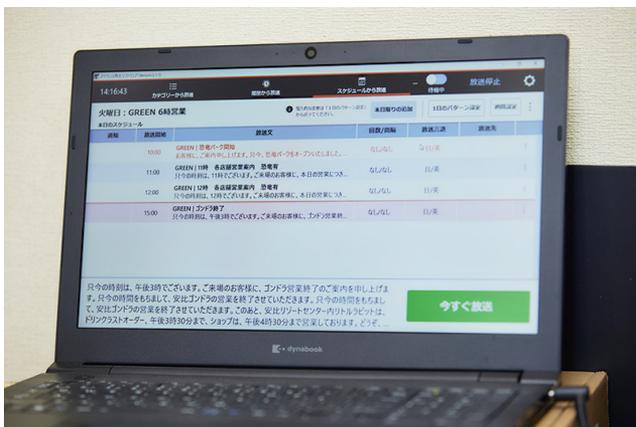
現在は導入したアナウンスクリエーターの機能の一部しか使用できていません。緊急度の高い内容やリフトの緊急停止、天候の急変などの突発的な事象については、まだ対応しきれていない部分もあるので、アナウンス音源の可変部分を穴埋めにしておいて、放送時に可変部分のみを埋めて自動放送したり、イントネーションの精緻化(せいちか)などにも取り組みスキルアップし使い込んでいきたいと考えています。

また、現在は日本語、英語を主体に一部に中国語、韓国語までテキスト入力し、音源作成を行なっていますが、今後は自動翻訳などの機能も追加されて、突発的な放送が発生した時に日本語でテキスト入力したら、英語や中国語に自動翻訳されて3カ国語で流れるみたいなシステムになるといいですね。放送エリアに関してもコースに放送が届きづらいところもあつたりしますので、今後改善していくことで、さらに安比高原でのリゾートを楽しんでいただけるようにしていきたいですね。

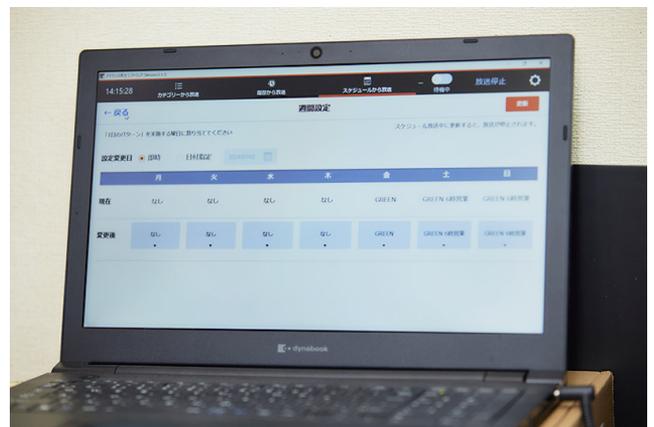
納入商品



「アナウンスクリエーター」のソフトウェアの 카테고리から放送文を選択して、日本語/英語のアナウンス音源の再生を行える。スケジュール機能により、自動放送の設定も可能。(アナウンス音源は各自のPCで事前に作成し、USBにてソフトに入れている)



スケジュール画面から本日の放送スケジュール一覧が確認可能。



週間設定画面から曜日ごとのスケジュールパターンを設定可能。

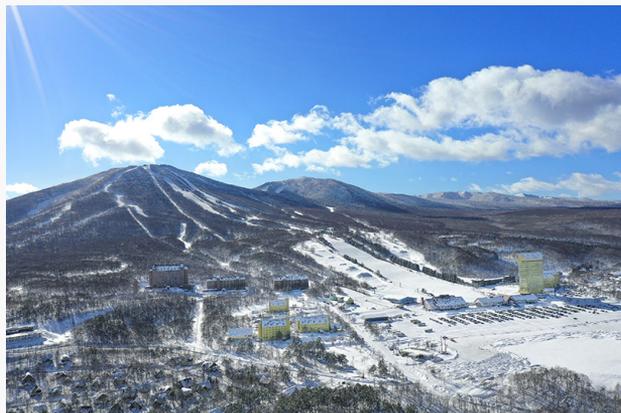


卓上型リモートマイクで放送先のエリアを選択し、肉声放送のほかアナウンスクリエーターによる多言語放送を行うことができる。



ラック架に収納されている業務放送ラックシステム「VX-3000シリーズ」。アナウンスクリエーターの音源を安比高原スキー場の各コースや施設を細分化して放送することができる。

安比高原スキー場の概要



株式会社岩手ホテルアンドリゾートが運営する、日本有数の規模を誇るスキー場です。岩手県八幡平市安比高原にある標高1,304m、21のコース、総滑走距離43,100mのビックスケール・ロングコースのスキー場は、上級スキーヤー・スノーボーダーからファミリー連れまでが極上のパウダースノーの中でスキーやスノーボードが楽しめる。

ゲレンデ周辺には、温泉施設や宿泊施設も隣接し、麓のスキーセンターでは、フードコートやスキーショップ、有名ブランドのレンタルステーションなども完備。周辺には安比高原ゴルフクラブなどもあり、1年を通して滞在型のオールシーズンリゾートを満喫することができる。

DATA

安比高原スキー場

<https://www.appi.co.jp/snow-mountain-resort/>

導入商品



アナウンスクリエイター



業務放送ラックシステム
「VX-3000シリーズ」