

IT×テレビで双方向コミュニケーションの実現に立脚した総合生活支援サービス

総合生活支援サービスは、ITとテレビのデータ放送を使って、民間企業や行政機関などの事業者と特定の人々との双方向コミュニケーションを応用したサービスである。このサービスは、情報提供や広告およびアンケート収集などに利用でき、蓄積した情報の利活用もできる。ここでは、このサービスの仕組みや機能を解説し、今後の展望を紹介する。

1. はじめに

事業者（民間企業や行政機関）は、一方向の情報配信を行うのみでは、顧客との十分なコミュニケーションが図れず、顧客のニーズを把握できない課題を抱えている。また、政府は「世界最先端IT国家創造宣言」で、IT（Information Technology）を活用した双方向コミュニケーションの実現を推奨している。

こうした背景から、特定の人々との双方向コミュニケーションを可能にしたサービスのニーズが高まっている。そこで日立は、ITと、世代を問わず身近なメディアであるテレビを利用して、双方向コミュニケーションに立脚したサービスを提案する。

2. サービスの内容

このサービスは、日立が提供する双方向コミュニケーション

サービス基盤システム（以下、「システム」と記す。）上で、事業者と事業者が契約した利用者（以下、「利用者」と記す。）それぞれに対して情報提供できる。事業者から情報を提供された利用者は、テレビのリモコンを使い、提供された情報に対して反応することができる。また、事業者が指定したサービス事業者と利用者をシステム上でつなぎ、利用者に向けて、さまざまなサービス（美容、食事、情報、旅行、健康など）をテレビのデータ放送を通して、お知らせすることも可能である（図1参照）。

3. サービスの仕組み

利用者がこのサービスの設定を行ったテレビで、サービス対象局を選局することにより、放送波を通じて利用者に提供したいコンテンツを地域ごとに出し分けるため、システムがエリア情報を受信する。そして、エリア情報を元に

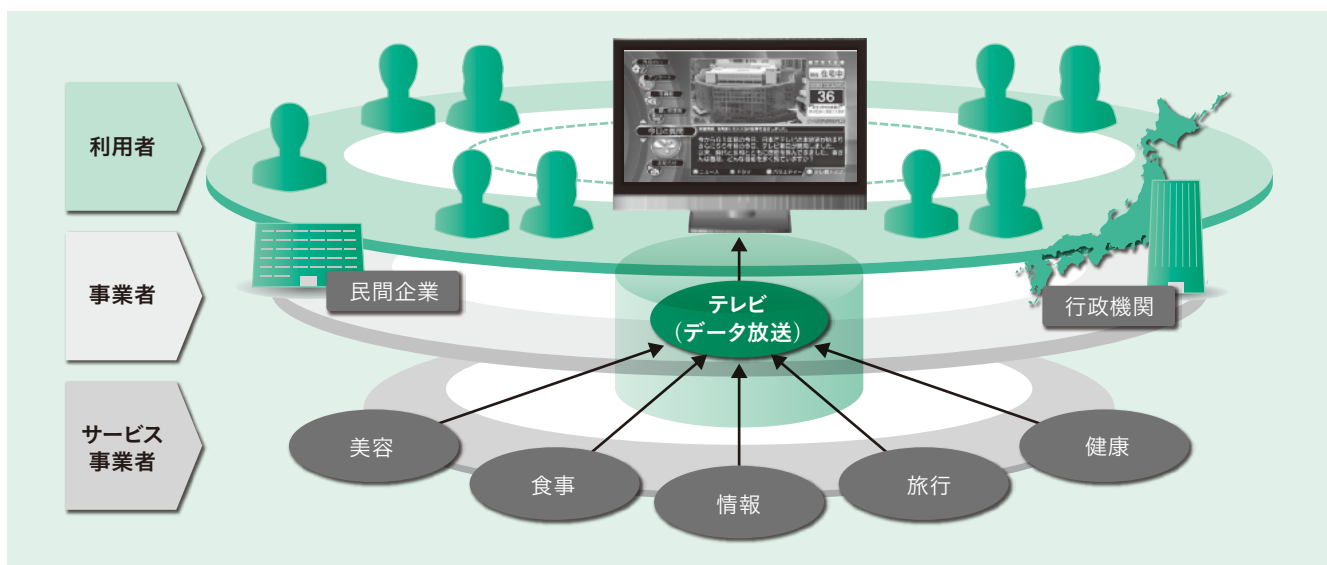


図1 サービス全体像

事業者は本サービスを用いて双方向コミュニケーションサービスを実施できる。サービス事業者は利用者に対してお知らせできる。

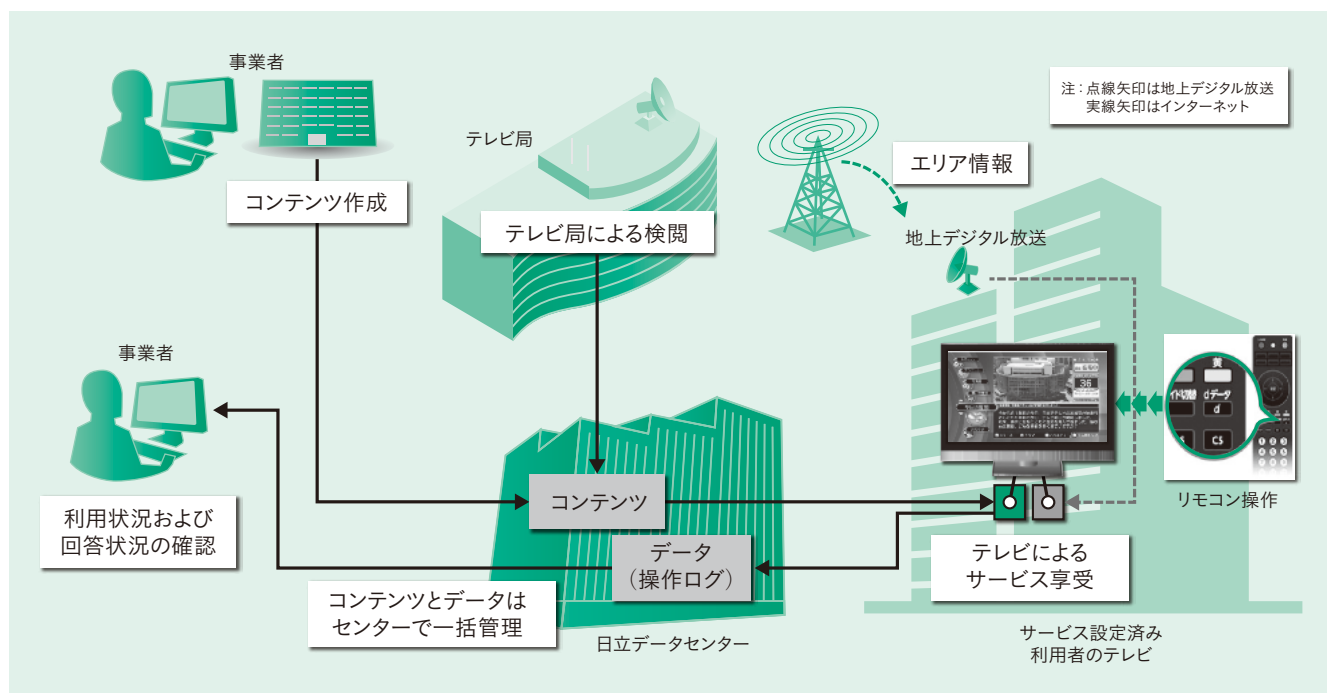


図2 サービスの仕組み

対象局の「地上デジタル放送」と合わせて、「データ放送（インターネット）」を利用した各種サービスを提供する。

インターネット経由で、事業者が登録したコンテンツをテレビのデータ放送画面に表示する。利用者の利用状況および回答状況は、データセンターに蓄積され、事業者が確認できる（図2参照）。

システムはHitachi Cloudを使用しており、高信頼、高セキュリティ環境を実現している。また、オンデマンドサービスを採用することで、システム資源を利用者数の変化に応じて段階的に拡張できる。

4. サービスの主な機能

4.1 情報提供

事業者は、告知したいお知らせの掲載期間を指定し、利用者のテレビの本サービス画面へ表示できる。同様に、サービス事業者は、お知らせしたい情報を表示できる。

4.2 アンケート

事業者が利用者への質問事項と4択の回答事項にシステムを使って入力することで、利用者へアンケート調査ができる。利用者はリモコンの色ボタンを操作し、容易にアンケートへの回答を実施できる。

4.3 情報利活用

事業者やサービス事業者は、情報提供やアンケートに対する利用者の回答を収集できる。

この情報を活用することで、潜在的ニーズを抽出し、

ニーズに即したサービスを提供することで、顧客満足度向上につなげることができる。

5. サービスの活用例

5.1 情報提供の活用例

会員を有する事業者が利用者（会員）のテレビの本サービス画面に対して「会報誌の情報」、「リフォーム情報」などの情報を届けられることができる。

また、アンケート機能を用いて利用者の嗜好（し）好データの利活用も可能である。

アンケート内容を健康状態に関する質問にすると健康状態の把握もできる。なお、新着情報はティッカー表示できるため、閲覧漏れを防ぐ機能も備えている。さらに、利用者を飽きさせないようにアンケートの回答に応じてポイントを付与することでサービス利用の動機付けもできる。

5.2 買い物情報の提供

サービス事業者は、利用者のテレビの本サービス画面へ商品やサービスに関する広告やクーポンなどを提供することができる。その際、テレビにQRコードやURLを表示することで、サービスを起点にしてスマートフォンなどのインターネットに接続されたより詳細な情報先へ誘導し、最終的にサービス事業者主催のキャンペーンなどを開催している実店舗へ利用者を呼び込むマーケティングツールとして期待できる。

5.3 その他応用例

応用例として、事業者が利用者のテレビ操作ログを確認することで見守りにもなる。なお、設定を行えば家族などもスマートフォンなどで利用者の操作ログを確認し、見守ることができる。

6. 今後の展望

今後、日立は、次の方針でシステム強化を図る。

6.1 情報端末連携

利用者の多種多様なニーズとリテラシー向上に合せて、マルチ・チャネルやスマートフォン、ウェアラブル端末などへの情報連携を強化する。

6.2 新ビジネスモデル

このサービスが保持するビッグデータには、利用者データ（ログ、反応、回答）がある。このデータを利用者の行動特性として分析し可視化することで、マーケティングや販促へ活用できるビジネスモデルを創出することをめざす。

6.3 グローバル対応

日本発の双方向コミュニケーションによる情報提供やアンケートなどの仕組みを新たなビジネスモデルとして確立し、アジア、そして世界に展開する。

参考文献など

- 1) 日立ニュースリリース、テレビ朝日と共同で地域情報の提供や見守り支援などを行う「総合生活支援サービス」の実証実験を実施（2014.1）、
<http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2014/01/0124.html>

執筆者紹介



高橋 伸夫

日立製作所 情報・通信システム社 公共システム事業部 官公ソリューション第三本部 官公システム第五部 所属
 現在、総合生活支援サービスの企画、立案、実施の取りまとめに従事



出尾 美佳

日立製作所 情報・通信システム社 公共システム事業部 官公ソリューション第三本部 官公システム第五部 所属
 現在、総合生活支援サービスの開発企画、運用支援業務に従事



平田 和義

株式会社日立コンサルティング 社会イノベーション&インキュベーション本部 所属
 現在、総合生活支援サービスの促進業務に従事