

NTT data

仙台BOSAI-TECH FutureAwards での取組内容

NTTデータ カスタマサービス株式会社
営業本部 営業戦略部 営業戦略担当



はじめに

仙台BOSAI-TECH FutureAwardsに参加させていただき、この取組を通じて、“外国人観光客”への災害時の対応について、検討を進めておりましたので、この取組内容を本日はご紹介させていただければと思います。

目次

01 会社紹介

02 仙台BOSAI-TECH FutureAwardsの取組経緯

01

会社紹介

会社概要 | プロフィール

NTTデータカスタマサービス株式会社

| | |
|------|----------------------|
| 創立 | 1998年3月2日 |
| 代表者 | 代表取締役社長 稲村 佳津子 |
| 従業員数 | 1,030名 (2024年4月1日現在) |
| 拠点数 | 8支社 1拠点 |



グループ

CSグループ
全国189拠点

NTTデータカスタマサービステクノロジー株式会社

| | |
|------|--------------------|
| 創立 | 2002年5月27日 |
| 代表者 | 代表取締役社長 窪田 靖巳 |
| 従業員数 | 516名 (2024年4月1日現在) |
| 拠点数 | 8支店 188拠点 |

会社概要 | 業務領域

8支社189拠点のフィールド力を活かし“ラストワンマイル”のサービスを提供

ご提案例



独自顧客

太陽光案件

IoT案件

各地方自治体案件

ATM保守案件

NTTグループ

教育運用案件

オフィス関連工事

職場環境改善
オフィス集約

ソリューション案件

電子決済システム

NTTデータグループ

端末/NW
保守・工事

小売店舗
金融機関店舗
公共系事務所
等

センター工事

ラック設置、電力線工事
通信線配線

運用・統制案件

統合ATM/保険共同 統制業務
信金/信組/労金 端末統制業務

売上構成比

ご提案例

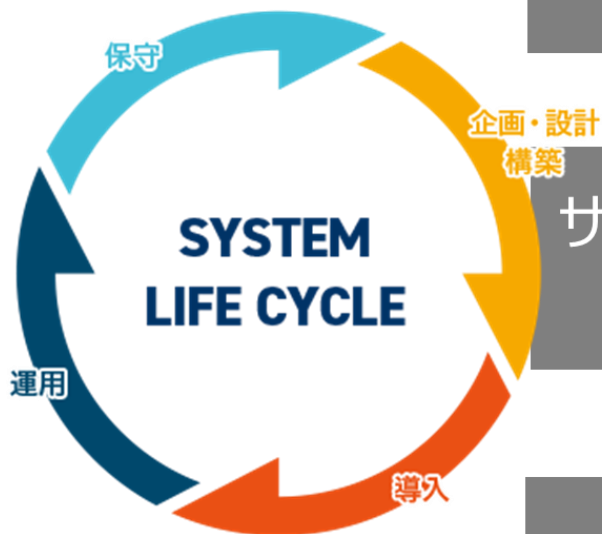


会社概要 | 強み・貢献

“ラストワンマイル” “導入から運用”の“フィールドサービス”で
お客様のもっとも身近な存在となり、事業へ貢献していきます

CSグループの強み・貢献

全国189拠点/CE900名/車両650台の機動力
それらを動かす**全国均一品質・PM/統制・運用力**
建業法工事までの幅広い対応



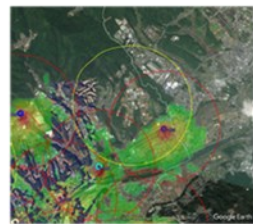
サーバ/NW基盤・OA/NW機器・IoTデバイス・各種設備・ロボット
マルチベンダ・マルチデバイス・マルチスキルでの対応力

調査・導入・保守・運用
お客様のご要望に寄り添った柔軟な対応・現場力

ご参考 | 防災分野の取り組み

道路、河川、港湾などの監視システムや、防災カメラ等を導入
近年は、携帯網方式の同報系防災行政無線（減災コミュニケーションシステム）の整備事業に注力

◆減災コミュニケーションシステムのイメージ図



【机上シミュレーション】



【現地調査】



【設置工事】

◆防災カメラ



◆水位・雨量観測



■主な防災系公共システムの導入、工事实績（一例）

- ・U市様 : 防災行政無線更改基本設計、実施設計
- ・W町様 : 屋外拡声器設置工事
- ・M県様 : 危機管理型水位計設置工事
- ・T都様 : 水防災総合情報システム工事
- ・S市様 : クラウド対応カメラ監視システム構築、工事
- ・I市様 : 防災カメラシステム構築、工事
- ・S市様 : アンダーパス監視システム構築、工事
- ・T県様 : 雪情報システム センサ・カメラ更改工事

02

仙台BOSAI-TECHFutureAwards
での取組経緯

FutureAwardsでの取組経緯

- 実際に現場を見て課題をブラッシュアップできる機会に興味を持ち参加いたしました。
- アイデア発表を行い、継続支援の採択を受け、活動している最中です。(後頁にて一部紹介)

応募背景

課題の解決策 ~音声マルチスポット再生×リアルタイム多言語翻訳~

伝えたい情報を「リアルタイム」に「複数の言語」で「同時に」伝えることが可能に

今の対応: 今の対応 + αの解決策

情報伝達の内容、各言語で翻訳された紙を記載

認識している具体的な課題

自治体(避難所運営者)と避難してきた外国人それぞれの課題は以下と認識している

自治体(避難所運営者) 外国人

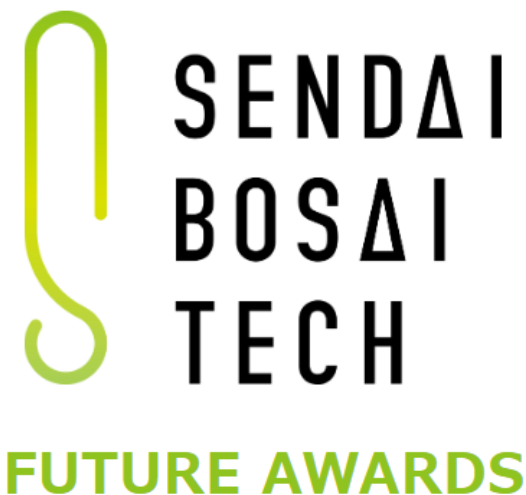
着目している課題

訪日・在留外国人が増え続けている状況の中、被災時の情報収集・コミュニケーションに課題を抱える外国人被災者の支援および運営職員の負担について着目

避難所運営 × 外国人被災者

実際の現場で課題の深堀ができる
機会に興味を持ち参加

FutureAwards



現場視察やワークショップで現場の方や他参加者、運営事務局と課題をブラッシュアップ

アイデア発表

NTT DATA

仙台BO AIデア

2024年12月4日
NTTデータ カスタマーサービス 営業本部長 菅原 敬

背景/問題点① 災害時における現状の仙台市の外国人観光客への対応

平時および、災害発生後少し時間が経った後の対応については充足しているが、外国人観光客に対しての災害発生直前直後(※)へのアプローチが少ない

平時 応急時

外国人向けチラシ
多言語防災ビデオ
多言語防災パンフレット
多文化防災ワークショップ
日本語教室での防災講座

課題解決の方向性

外国人観光客が災害時何をすればいいかわからなくても安全な場所まで避難できるようにするというのがアイデアの方向性

発災時 安全な場所へ避難できる状態に 安全な場所への避難

外国人観光客は、何をすればいいかわからない避難所もどこかわからない

安全な場所へ避難できる状態にするため、避難所向けに情報を与える必要がある

災害の知らせがなくとも安全な場所へ避難できるようにする

FutureAwardsでの取組の
集大成として課題解決の
アイデアを検討し発表

着目した背景/問題点

災害時の外国人観光客への対応について着目



①仙台市の現状の外国人観光客への対応

平時・応急時(発災後数時間~数日)・復興時は充足しているが応急時(災害発生直後~数分)に関してはあまりない



②外国人観光客が抱える災害時の不安

災害の経験が少ない外国人被災者は数多くの課題を抱えている

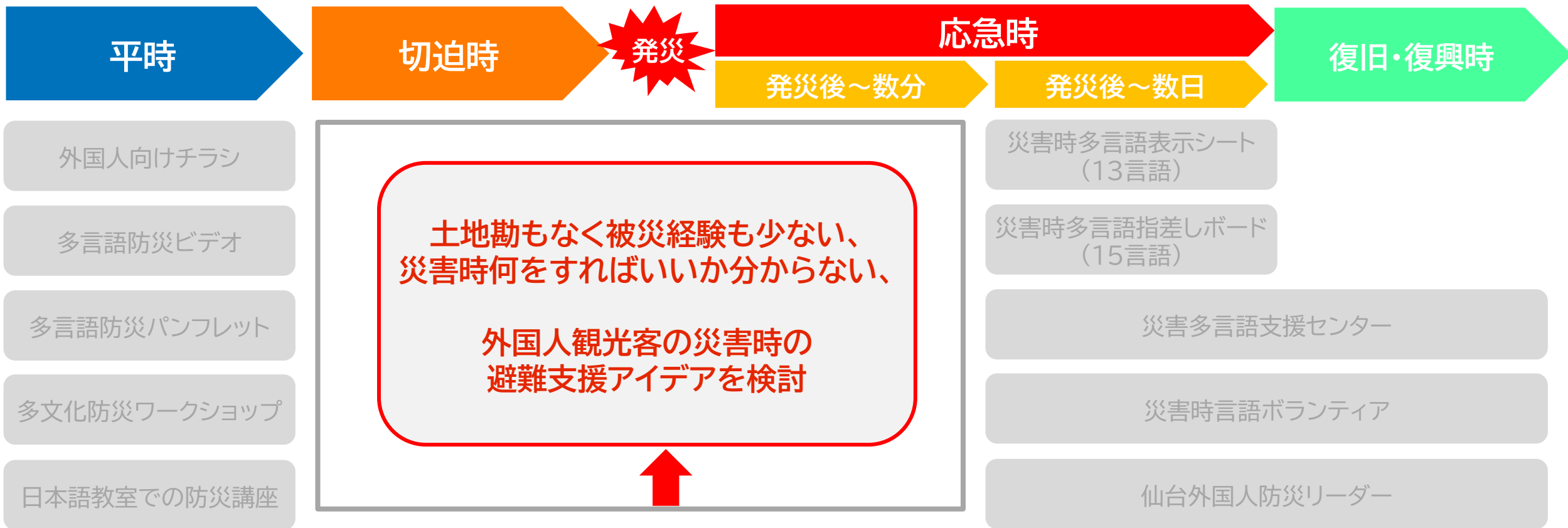


③将来的な外国人観光客の増加

外国人観光客の増加に伴い、今以上の災害時の対応が求められる

課題解決の検討領域

これらの背景/問題点から
外国人観光客の発災直前直後の避難行動へのアプローチを検討



課題解決の方向性

外国人観光客が災害時何をすればいいかわからなくても
安全な場所まで避難できるようにするのがアイデアの方向性

※災害想定は地震

発災時



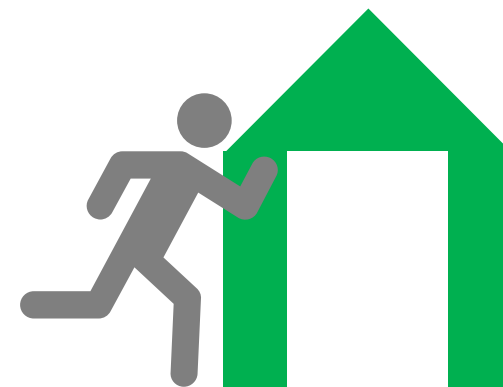
外国人観光客は、
何をすればいいかわからない
避難所もどこかわからない

安全な場所へ避難できる状態に



安全な場所に避難できる
状態にするため、**強制的に**
情報を与える必要がある

安全な場所への避難



災害の知見がなくとも
安全な場所へ
避難できるようにする

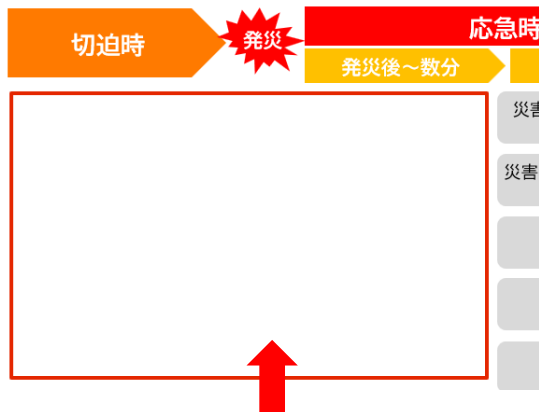
課題解決の方向性を定めたポイント

過去のBOSAI-TECHのアイデア検討背景やFutureAwardsの取組内で聞いた、
仙台市の対応および価値観から、課題解決の方向性を定めた



① 人力での解決が
難しい領域

災害発生直後に職員が対応する、駆けつけることが難しい



② 対応が難しい領域

行政での対応が困難な領域
避難は自助・共助の領域



③ 人命に直結する

災害直後の初動は避難者自身にゆだねられており、逃げ遅れは人命に直結する



津波避難場所
Tsunami evacuation area

④ 能動ではなく受動的に

標識や看板のように現場にいかずとも、受動的にアクションを取れるように情報を与える

課題解決実現方法案

市内に設置したビーコンから避難者のスマホに
強制的にビーコンの位置から避難所までのルートを表示

※災害想定は地震



現在の取組

- 現在継続支援として、アイデアの「(外国人)観光客」について仙台市の各担当課へヒアリングを行っております。
- ゴールとしては『ヒアリングにて伺った課題と課題を解決するためのアイデアの方向性の整理』になります。
- 整理内容を踏まえてPFを活用しながら、今後も課題の解決・アイデア検討をしていければと考えております。

継続支援のゴール

危機管理局

ヒアリングで聞いた課題の整理

- “外国人観光客”という対象で対策を講じているわけではなく、帰宅困難者対策の対象に外国人観光客も含まれているイメージ。
- 背景として東日本大震災時に指定避難所へ帰宅困難者が集中して住民が逃げられなかったという背景があり、帰宅困難者の誘導が課題になっていた。
- 帰宅困難者の誘導システムの導入を検討している。(システムを活用し、スマホで誘導ができるため、駅に帰宅困難者が集中してしまう事態を避ける目的もある)
- ただシステムを作ったとして、そこにどう誘導するかは懸念の一つ。どうそのシステムが存在を知るのか。
- 伝える手段として、サインageにQRを載せてつかってもらうというのがあるが、外国人がそれで使えるかはどうだろう。

抱える課題

課題解決の方向性

課題解決の方向性としては、帰宅困難者の誘導を行うシステムにどう誘導するか。

帰宅困難者の誘導を行うためのシステムは検討しているものの、そのシステムにどう誘導するか

駅や先はある、どうやってシステムにつなげるのかの課題がある

システムにアクセスできれば、帰宅困難者の誘導、避難にかかるスタッフの負担も減る

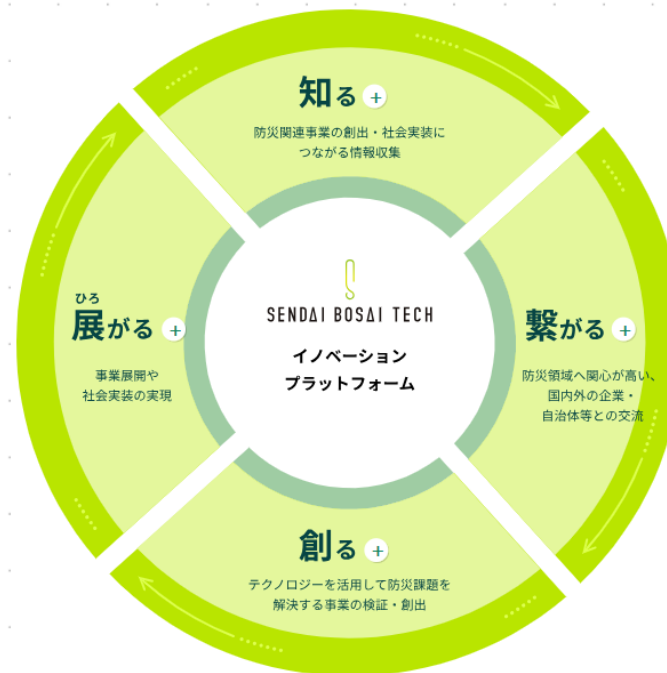
課題解決の方向性

文化観光局

抱える課題

課題解決の方向性

その先(未来)



The image features a low-angle, wide shot of a modern city skyline under a clear blue sky. Two prominent skyscrapers with white facades and dark window bands are the central focus. Other buildings of varying heights and architectural styles are visible in the background and foreground. The overall scene is brightly lit, suggesting a clear day. The text 'NTT Data' is superimposed in the center of the image.

NTT Data