

Case Study, IT Solution Services.

●“問題解決”のヒントが見つかる ●“もっと”がわかる ●“つぎ”の展開が見えてくる

82

チケットシステム

公益財団法人 足立美術館 様



写真左より学芸課長 安部 則男 氏、営業部 受付主任 竹田 久美子 氏

【お客さま概要】

公益財団法人 足立美術館



〒 692-0064

島根県安来市古川町320

<http://www.adachi-museum.or.jp/>

公益財団法人足立美術館様（以下、足立美術館）は、島根県安来市出身の実業家・足立全康（あだちぜんこう）氏が創設した美術館。横山大観の作品群をはじめとする名画の数々、米国の日本庭園専門誌「ジャーナル・オブ・ジャパニーズ・ガーデニング」のランキングで初回から8年連続日本一を獲得した美しい日本庭園で知られ、年間を通じて多くの観光客が訪れます。そんな足立美術館では、2010年10月の新館オープンにあわせ、入場ゲート・チケットシステムをリニューアル。お選びいただいたのは、パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社（以下、パナソニックIS）が提案したチケット販売管理システム（以下、チケットシステム）です。

Before

課題 Problem

- 1 入場ゲートのリニューアルにあわせ、チケットシステムを導入したい。**
経年劣化により券詰まりなどが気になりだした入場ゲート。QRコードを読み取るタッチ式ゲートに連動するチケットシステムがほしい。
- 2 チケット販売にかかる業務を効率化したい。**
多種多様にある割引チケット。券種確認、レジ締めにかかる手間と時間の効率化を図りたい。

島根県・出雲地方「日本の神々のふるさと」の名にふさわしい美しい自然が季節ごとに豊かな表情を織り成すこの地方に山陰随一の美術館、足立美術館があります。世界一といわれる横山大観のコレクションをはじめ近代日本画・陶芸・童画など約1,500点を所蔵。さらに、雄大な自然を借景とした日本庭園は息をのむほどの美しさ。その魅力は全国に広がり、今年年間来館者数が50万人を超える一大観光スポットとしても知られています。

「1970年の開館時には 500坪余りという本当に小さな規模からスタートしたのです。現在の規模に至るまで拡張を繰り返してきたのは、お客さまに何度もこの美術館を訪れていただくため『いつ来ても新鮮味があるように』と創設者・足立全康が考えたことによります」と学芸課長の安部則男氏は語ります。2010年10月の新館オープンもその一環。新館では、これまでなかった現代日本画のコレクションを展示していくのだといいます。そして、この新館オープンとあわせ、入場ゲート・チケットシステムをリニューアルすることになったのは、2009年のこと。

「それまで使用していた入場ゲートは経年により、券詰まりをはじめさまざまな問題が発生するようになりました。

また、お客さまが戸惑うケースも多く、ご説明する間にゲート付近で滞留が起きることもありました」と、安部氏は当時抱えていた課題を説明します。

一方、多い日は4、5千人もが訪れるという足立美術館には別の課題も。それは美術館をはじめとする集客施設特有の割引チケット販売にまつわるものでした。営業部受付主任の竹田久美子氏は「従来のレジは金額の設定しかできず、多種多様にある割引チケットの販売実績は手書きしたり、数えてみないとわからない状態でした。閉館後のレジ締めにも時間がかかっていました」と話します。旅行代理店や企画ごとに異なる割引があるため、ゴールデンウィーク、夏休みなどの繁忙期には、その分類・集計に相当な手間と時間がかかっていたといいます。

足立美術館では、これらの課題解消には、QRコードを読み取るタッチ式ゲートと、これに連動したQRコードを印字できるチケットシステムが有効だと判断。コスト面、スタイリングなどさまざまな観点から検討が進められた結果、2010年5月、美術館のイメージに合うスタイリングのタッチ式ゲートとあわせて当社が提案したチケットシステムが選ばれたのです。

導入効果は

After

効果
Effect

1 QRコードを読み取るタッチ式ゲートの導入で来場客のスムーズな入場を実現！

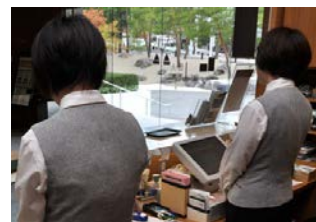
お客さまのゲートでの滞留解消と、複雑な割引対応処理の効率化が両立。

2 チケット販売業務の大幅な効率化を達成！

繁忙期ほど実感できる利便性。チケット券種ごとの販売状況が自動集計できるため、レジ締め作業の大幅な効率化につながった！

それから10月29日の開館まではほんの数ヶ月。日程的にはかなりタイトだったものの、作業自体は非常にスムーズだったといいます。「サポートしていただきながらではありませんでしたが、金額・券種のマスタ登録などの設定はスムーズに行うことができました。現在では特段のサポートがなくても、現場できちんと対応できています」（安部氏）。そしていよいよ新館オープンに合わせて稼働した新システムについても、安部氏は「大きな効果が見て取れました」と強調します。竹田氏も「土日祝、特に午前中には観光バスやシャトルバスが一度に到着するため混み合うのですが、スムーズにチケット販売ができるようになりました。レジ締めも券種のチェックなどがすぐにできるので、非常に楽に早くできるようになりましたね。繁忙期は、1時間くらいの短縮につながっているかもしれません」と笑顔。以前と違ってすぐに発券状況がわかるため、旅行代理店から発券状況に関する問い合わせがあった際にもすぐ回答できる

ようになったのだそうです。また、安部氏はオープン後の裏話をひとつ明かしてくれました。「実は、QRコードをタッチしてからゲートが開くまでに、少し時間がかかることが新システム稼働後にわかったのです。わずか1秒ほどのことですが、お客さまの体感時間としては長いので修正をお願いしたところ、すぐ直していただくことができました。ゲート側の問題だったのですが、システムとゲートの連動部分など見えない部分でパナソニックISにも素早い対応をしていただいたと聞いて、非常に頼もしく感じています」（安部氏）



正面受付▶
写真中央 発券端末

今後の展望

新館オープン効果もあって2010年度の来館者数は新記録となる59万人を達成した足立美術館。今後の展開について安部氏は「現在、日本庭園が8年連続で日本一の評価をいただいています。今後もこの維持をめざします。また、これまでの当館のコレクションは横山大観をはじめとした近代日本画を中心としていましたが、新館では現代日本画を展示していきます。今後はその魅力もアピールしていきたいですね」と語ります。創設者・足立全康氏は、創設当時、美術館の庭園を日本一にすること、そして年間来館者数50万人、100万人という夢を持っていたといいます。「当時は誰も信じなかったのです。50万人を達成したのは創設者

が亡くなる直前の1990年のことでしたが、その知らせを聞いて、大変喜んだそうです。100万人の来館者は簡単な目標ではありませんが、日本庭園は、創設者の願いどおり日本一を実現することができました。思いは通じるということだと思えるのです。来館者数100万人も信じてやっていきたいですね」と、安部氏。竹田氏も「お客さまから『来てよかった』『すごかったよ！友達も誘ってまた来るね！』などとお声がけいただけると本当に励みになります。これからはがんばっていききたいです」と語ります。パナソニックISも、新たなステージを歩みはじめた足立美術館の夢の実現に向け、これからもお手伝いを続けてまいります。

担当営業からひとこと

営業本部 東日本ソリューション営業部 小野 咲子

ゲートにチケットをかざすと、フラッパーが開き、日本一の庭園へ。

「入館の際、極力機械を意識しないシステムを」と、チケットにはQRコードを印字し、そのQRコードをゲートで読むシステムを導入いただきました。そしてそのチケットの発行管理とゲートを管理するのが当社が提案するチケットシステムです。ご来場のお客さまが楽しんでいただくことだけに集中できるよう、当社のチケットソリューションが足立美術館様をしっかりと支えてまいります。

（取材は2011年8月26日）



●お求め、ご相談は・・・



※本パンフレットに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※本パンフレットの記載内容は2018年4月現在のものです。内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

本 社 〒530-0013 大阪市北区茶屋町19-19 TEL(06)6906-2801
東 京 支 社 〒140-0002 東京都品川区東品川2-3-14 TEL(03)5715-5470
東日本ソリューション営業部 〒140-0002 東京都品川区東品川2-3-14 TEL(03)5715-5477
中 部 営 業 所 〒450-8611 名古屋市中村区名駅南2-7-55 TEL(052)561-3120
西日本ソリューション営業部 〒530-0013 大阪市北区茶屋町19-19 TEL(06)6377-0050
九 州 営 業 所 〒810-8530 福岡市中央区薬院3-1-24 TEL(092)523-9730

【商品の情報やお問い合わせは】 <https://is-c.panasonic.co.jp/>

■YYB00087