



社名：
株式会社 大阪中之島ミュージアム

URL：
<https://nakka-art.jp/>

事業内容：
2022年2月、大阪の中核であり、水都のシンボルである中之島に誕生した美術館
19世紀後半から今日に至る日本と海外の代表的な美術・デザイン作品を中心としながら、約6000点超のコレクションを所蔵しています。

事業課 中西 正和 様
太田 泰史 様
東森 麻理奈 様

大阪中之島美術館で電子チケットによる入場管理に柔軟なカスタマイズができる「ロココのチケットシステム」を導入し、展覧会に活用！

2022年2月にオープンした大阪中之島美術館様にご採用いただきました、ロココのトータル チケットシステムソリューション<チケットシステム+QRコード認証による入場+自動券売機+入場ゲート>について、ご導入後の状況についてお伺いしました。

課題

- ・メンバーシップ用チケットと当日券など様々な券種をチケットシステムでまとめて扱いたい
- ・年齢層にとらわれず、多くのお客様がご利用いただけるようにチケット販売サイトの操作性を高めたい
- ・入場者数のコントロールやスピード認証で流れのある円滑な施設運営をしたい
- ・コロナ禍で非対面・非接触の必要性

施策

- ・柔軟にカスタマイズが可能なロココのチケットシステムの導入
- ・システムに連動した自動券売機、入場ゲートの設置
- ・QRコード認証による入場方法を導入

効果

- ・人数やチケットの在庫管理を、担当者から上長まで複数メンバーで活用できた
- ・QRコード認証による入場により、安心を担保しながらのスピード入場が可能になった

インタビュー

電子チケット導入でシステムに求めたものは、幅広い利用者への利便性と、ニーズに対応する柔軟なカスタマイズだった

— 美術館のチケットングで重要な課題はどのようなことでしたでしょうか？

お客様:ハッキリ申し上げて、「どれだけ柔軟にカスタマイズができるか」です。私どもは新たにオープンする美術館として、様々なチャレンジと発信をしていきたいと考えていました。今後展開していく展覧会にどこまで対応できるか、が課題でした。

— 券種は様々かと思いますが、メンバーシップと当日券と大きく二つ、システムでどのようなことに気を配られましたか？

お客様:どちらの美術館さんも、当日券が多いと思います。私どもの美術館も当日券の方が多いであろう、と想定しておりました。むしろメンバーシップがどれだけご購入いただけるか？という心配もありました。でも、メンバーシップと当日券を分けて考える計画はありませんでした。むしろ、チケットングという大きな流れの中に、メンバーシップをどの様にのせていくか、という全体の流れを考えていました。それだけに、先ほど申し上げた通り「どれだけカスタマイズ出来るシステムか」が大きな課題でした。

— その他、気を配られたポイントはございますか？

お客様:私どもは美術館ですので利用者の年齢層が広い、これをいかに対応できるかもポイントでした。チケット販売サイトについては多くの方にご利用いただくための操作性、これは非常に重要です。そのため、できる範囲で操作性の向上に努めました。

— カスタマイズできるシステムをご評価いただきましたが、実際ご利用になって使い勝手はいかがでしたでしょうか？

お客様:まずは日時指定券の販売状況と、お客様の購入～使用までのフローなどをしっかり管理することが重要なのですが、私どももチャレンジをしているため最初に解らなかった課題が後から出てきます。それらの機能拡張や修正などを行っています。

また展覧会では、お客様に安心して観ていただくため入場者数の管理やチケットの在庫管理をしておりますが、担当者から上長まで複数メンバーで活用できています。



QRコード認証による入場の導入は、美術館としてのチャレンジと円滑な運用をつくるためうか？

— QRコード認証による入場管理はいかがでしたでしょうか？

お客様:恐らくですが、美術館はまだまだ紙チケットの当日券が主流だと思います。そのなか、オンラインで事前購入できるシステムのため美術館でのチケット購入の列を短縮できています。QRコードに不慣れな方もいらっしゃいますが、リアルタイムで入場者数を確認できるメリットはあると思います。

ー コロナ禍が落ち着くと、QRコード認証はどの様に活用されるご予定でしょうか？

お客様: コロナ禍対策でQRコード認証を検討したわけではありません。コロナ禍発生前から施設を運営するにあたり、入場者数管理や、在庫管理などを対応する1つの策と考えていました。

チケットシステムと連動した自動券売機と入場ゲートによる施設運営の実現

ー 弊社のチケットシステムとQRコード認証に、自動券売機、入場ゲートを連携したサービスを採用いただきましたが、導入後の印象・感想はいかがでしょうか？

お客様: やはり、様々な来場者がいらっしゃるの、機械操作の戸惑い、QRコードのチケットの扱い方が分からない方もいらっしゃいます。入場者数の管理など、管理上のメリットを感じながらも、来場者の立場で考えるとこれから改善することはあるかと思えます。

ー NECマグナスコミュニケーションズさんご協力による自動券売機はいかがでしょうか？

お客様: 自動券売機の操作に不慣れな方や、背が低い方には使いにくさもあるようです。しかし社会状況から、お支払いもクレジットカード利用者が多くなっていること、非対面による対応も増えてきているので、自動券売機に対するハードルが下がってくると思います。来場者の方が慣れていくことに期待するだけでなく、改善できることは今後も改善していきたいと考えています。

ー クマヒラさんご協力によるセキュリティゲートは、いかがでしょうか？

お客様: モバイルゲートは、いいですね。会場にあわせて他のフロアでも移動して使えるので、とても便利です。混雑する展覧会ではQRコードの読み込みで列ができることもありますが、通常時であれば読み込みスピードは遅くないと思います。



写真左: NECマグナスコミュニケーションズ(株)製 自動券売機

写真右: (株)クマヒラ製 モバイルゲートシステム

QRコード認証による入場は他の美術館から問合せも

今後もよりよいシステムに仕上げていきたい

ー 今後の課題について、お教えてください。

お客様: 多様なチケット販売、オンラインに限らない申込み方法のメンバーシップ会員の情報含むDBの一元化など、課題はあります。今後は来場者の利便性向上や美術館らしい体験をしていただけるシステム側の改善もできればと思います。

ー 今後、ロココに期待されていることがございましたら、お教えてください。

お客様: 当館をご利用頂く方の年齢層が幅広いため、今後も細かい修正をしていきたいと考えています。例えばもう少し文字を大きくしてほしいとか、UI/UXの微修正など、今後も利用者のご意見に耳を傾けて検討を継続したいと考えています。チケットの券面も、美術館のチケットらしさを取り入れられたら、来場者の満足度も向上するかと思います。

ー 本日は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

サービス協力

NECマグナスコミュニケーションズ株式会社
<https://www.necmagnus.com/>
チケットングシステムtike-uke連動 自動券売機のご協力

株式会社クマヒラ
<https://www.kumahira.co.jp/>
QRコード認証AUTH連動 モバイルゲートシステムのご協力

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です

ご導入いただいたサービス： ロココトータル チケットングソリューション

チケット販売から入退場管理、購買履歴管理までワンストップでロココがサポートいたします。また、施設、主催者のご要望に沿ったシステムのカスタマイズ、受付サイトの構築が可能です。

製品・サービスの詳細は下記URLよりご覧ください。
<https://www.rococo.co.jp/solution/ent/tike-series/>