

観光地・観光産業の生成AIの効果的な活用に向けて

令和6年度 観光DXにおける生成AIの適切かつ効果的な活用に関する調査事業

令和7年3月

国土交通省 観光庁 参事官（産業競争力強化）

目次

1 はじめに

1.1 本書の位置づけ	P4
1.2 事業背景・目的	P5
1.3 生成AIの概要	P6

2 観光分野における生成AIの活用事例

2.1 旅行者における活用	P8
2.2 観光産業における活用	P9
2.3 観光地における活用	P10

3 生成AIの効果的な活用に係る実証結果

3.1 実証の実施方法・タイムライン	P12
3.2 ユースケースの全体像	P13

4 改善効果の評価

4.1 改善効果の評価手法	P16
4.2 アンケート項目	P17
4.2 アンケート結果	P18
4.3 業務工数の削減効果	P21

5 観光分野における生成AIの有用性と今後の取組案

5.1 実証したユースケースのシステム構成パターン	P24
5.2 観光分野における生成AI活用のポイント	P28

注釈：本資料は、令和6年度「観光DXにおける生成AIの適切かつ効果的な活用に関する調査事業」における受託事業者（有限責任監査法人トーマツ）の事業報告書に基づき作成したものです

1. はじめに

- 1.1 本書の位置づけ
- 1.2 事業背景・目的
- 1.3 生成AIの概要

本書の作成にあたり、観光庁では全国6地域にて生成AIを活用した調査事業を実施しました。調査事業を通じて、生成AIにおける“適切な活用”と“効果的な活用”に分けて成果を取りまとめており、目的に応じてご活用ください

1.1 本書の位置づけ

観光 DX における生成 AI の適切かつ効果的な活用に関する調査事業

実証地域

成果物

No.	地域	団体名
①	北海道	お宿 欣喜湯、ひがし北海道自然美への道DMO
②	箱根	ホテルおかだ、和心亭豊月
③	熱海	熱海市役所
④	城崎	西村屋
⑤	門司港	海峡都市関門DMO
⑥	長崎	ホテル長崎、ながさき地域政策研究所



“適切”な活用

生成AIが有するリスクに対する具体的な対応策やチェックリスト等をまとめています。

本書の対象範囲 “効果的”な活用

生成AIを活用した宿泊施設の生産性向上や観光地の経営の高度化等、効果的な事例等をまとめています。

本事業では、観光地・観光産業における生成AI活用にあたり、具体的な取組や対策を講じられるよう、観光分野における生成AIの適切かつ効果的な活用手法を調査しました

1.2 事業背景・目的

背景

- インバウンドを含む旅行者のニーズに沿った情報発信や、観光地・観光産業における業務効率化、データに基づくマーケティング等による消費拡大等、**生成AIは観光DX推進に大きく寄与する可能性を有しています。**
- 一方で、生成AIは急速に発展する技術であることに加えて、学習させる情報の取扱いや偽・誤情報がインターネット上に流通・拡散される等のリスクを有していることから、**生成AIの適切かつ効果的な使い方には、迷いが生じるのも事実です。**
- 事業者の皆様への生成AIに対する迷いや不安を払拭し、**リスクへの適切な対応とイノベーションが両立されるよう支援していく必要があります。**

目的

- **観光地・観光産業において、生成AIを活用する事業者の皆様が具体的な取組や対策を講じることができるよう、観光地域づくり法人（DMO）や宿泊事業者等における生成AIの活用について、改善できる課題の設定や課題解決に向けた実証、改善効果の評価等を通じ、適切かつ効果的な手法を調査します。**
- 調査結果を踏まえ、観光地・観光産業が生成AIを適切かつ効果的に活用するにあたり必要となる項目をまとめます。具体的には、**生成AIの適切な活用に向けた手引書「観光地・観光産業の生成AIの適切な活用に向けて」** ※及び「**観光地・観光産業の生成AIの効果的な活用に向けて**」を作成します。
- 本書においては、実証結果により確認できた**観光分野における生成AI活用の有用性や、観光地・観光産業において生成AIを効果的に活用するためのポイント**等を記載しています。

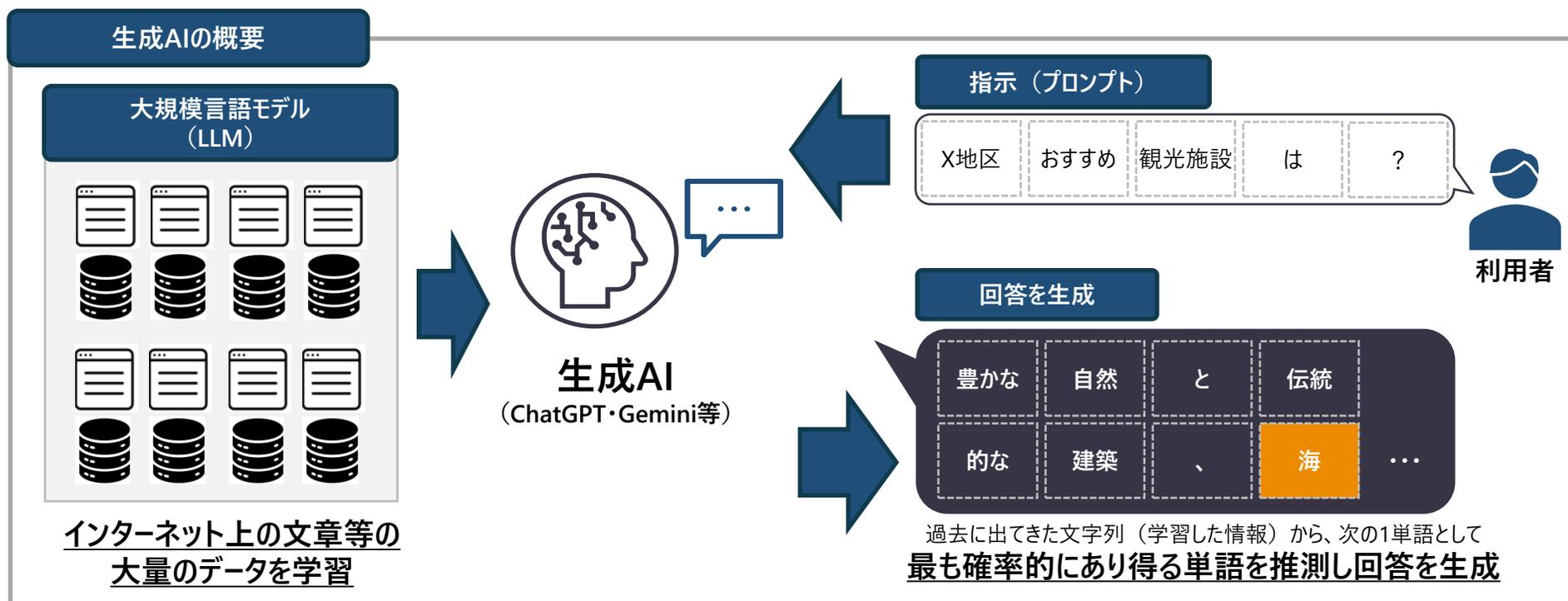
※生成AIの適切な活用に向けた手引書「観光地・観光産業の生成AIの適切な活用に向けて」は、下記URLよりご覧いただけます。
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001867105.pdf>

生成AIは、指示に基づき自然な文章や画像等を生成できますが、誤りを含む回答を生成する場合もあるため、補助ツールとして使用し、人間による判断を行う必要があります

1.3 生成AIの概要

ChatGPT・Gemini等の生成AIは、指示（プロンプト）を入力すると、それを受けてあたかも人間と自然に会話しているかのような文章、画像、プログラム等が生成されるものです。これは、あらかじめ文章等の膨大な情報を学習させる大規模言語モデル（LLM）に基づいて、ある単語の次に来る単語を推測し、それらしい回答を生成する仕組みです。指示（プロンプト）を具体的に入力する等の工夫をすることで、より精度の高いアウトプットを生成できますが、誤りや倫理的な問題を含む回答を生成することがあります。

このため、生成AIはあくまでも補助的なツールとして位置づけ、必ず人間による判断を行う必要があります。



2. 観光分野における生成AIの活用事例

2.1 旅行者における活用

2.2 観光産業における活用

2.3 観光地における活用

旅行者においては、生成AIを活用した観光地におけるルール等の多言語対応による「情報収集の円滑化」のほか、趣味・嗜好に応じた旅行計画等の「レコメンドの提供」による利便性向上・周遊促進が期待されます

2.1 旅行者における活用

目的	得たい情報が多言語で掲載されておらず、旅行者の情報収集が困難になる場合や、その時・その場所・その人に応じたレコメンドが提供できていないといった課題解決に向けて、生成AIを活用することで、旅行者の利便性向上や周遊促進が見込まれます。
活用事例	温泉の入り方・地域特有のルール等の多言語対応や、24時間の問合せ対応による情報収集の円滑化、旅ナカの空いた時間に対する趣味・嗜好に応じたレコメンドの提供により、旅行者の利便性向上や周遊促進に取り組まれています。

カテゴリ	情報収集の円滑化	レコメンドの提供
課題	観光施設等におけるルールやマナー等の多言語対応や、即時での問合せに対応しておらず、旅行者の満足度の低下やトラブルを招く場合が想定されます。	その時・その場所・その人に応じた、レコメンドの提供が不足しており、旅行者が、より満足度の高い旅行の機会を逃している場合が想定されます。
生成AIの活用例	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p>多言語対応</p><p>例) インバウンド旅行者の母国語に翻訳して情報を発信</p></div><div style="text-align: center;"><p>問合せ対応</p><p>例) 旅行者による問合せに対して24時間・多言語で対応</p></div></div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p>旅行計画のレコメンド</p><p>例) 旅行者の趣味・嗜好に応じた旅行計画のレコメンド</p></div><div style="text-align: center;"><p>混雑状況の可視化</p><p>例) リアルタイムの混雑状況を可視化し周遊ルートをレコメンド</p></div></div>

観光産業においては、生成AIを活用した従業員のFAQ対応・多言語対応等の「業務効率化」のほか、PMS等が保有するデータの分析等を通じた「経営の高度化」による生産性向上が期待されます

2.2 観光産業における活用

<p>目的</p>	<p>人手不足といった労働環境や、経験や勘に頼った意思決定により適正な経営判断ができていないといった課題解決に向けて、生成AIを活用することで、業務効率化や経営の高度化が見込まれます。</p>
<p>活用事例</p>	<p>生成AIとビジネスチャットの接続による、従業員に対する社内FAQの対応等を通じた業務効率化に加え、PMS等が保有するデータとの接続による、データ分析等を通じた客観的かつ迅速な示唆に基づいた経営の高度化により、付加価値の高いサービスの提供に取り組まれています。</p>

<p>カテゴリ</p>	<p>業務効率化</p>			<p>経営の高度化</p>	
<p>課題</p>	<p>宿泊施設の情報共有は、複数の部門を跨ぐ場合があり時間を有するほか、従業員の習熟度やスキルにもばらつきがあり業務が属人化してしまう等、効率的に業務を遂行できていない場合が想定されます。</p>			<p>PMS等に蓄積したデータの分析を行う時間やノウハウがなく、データに基づく迅速かつ適正な意思決定ができていない場合が想定されます。</p>	
<p>生成AIの活用例</p>	<p> 社内FAQ 例) 従業員からの宿泊予約状況や、宴会会場の間取り等FAQへの対応</p>	<p> 多言語対応 例) インバウンド旅行者への説明時における母国語での対応</p>	<p> ひな型作成 例) 宿泊情報に基づくサンクスメールのひな型作成</p>	<p> データ分析 例) 宿泊予約状況による需要予測等の分析</p>	<p> マーケティング施策案の作成 例) 宿泊情報に基づく宿泊プラン案の作成</p>

観光地においては、生成AIを活用したアンケートの集計等の「業務効率化」のほか、インバウンド旅行者における口コミ分析を踏まえたマーケティング施策の立案等の「経営の高度化」による観光地経営の高度化が期待されます

2.3 観光地における活用

目的	インバウンドを含む旅行者ニーズの多様化に応じたマーケティング施策や分析が進まず、誘客が促進できていないといった課題解決に向けて、生成AIを活用することで、業務効率化や経営の高度化が見込まれます。
活用事例	旅行者の満足度等のアンケート集計・要約における業務効率化や、統計やオープンデータ等を学習した生成AIによるマーケティング施策の立案等を通じた経営の高度化により、自地域への誘客促進・消費拡大等に取り組まれています。

カテゴリ	業務効率化	経営の高度化		
課題	観光地では、旅行者満足度等の多くのアンケートを扱うことから、集計における業務量も多くなりがちである。また、集計したデータを要約・比較する業務も考えられ、多くの時間を要することが想定される。	観光地では、独自に取得したデータに加え、観光統計やオープンデータ等を活用した多角的な分析や、データに基づいた施策の優先順位付けができていないことが想定される。		
生成AIの活用例	 <p>問合せ対応への回答案の作成 例) 旅行者からの問合せに対する回答案の作成</p>	 <p>データの集計・要約 例) 旅行者の満足度調査等の集計～要約</p>	 <p>マーケティング施策案の作成 例) 多様なデータに基づく観光地の戦略案や、国別の旅行におけるニーズに応じた施策の立案</p>	 <p>口コミ分析 例) 口コミデータの分析及び優先対応案の作成</p>

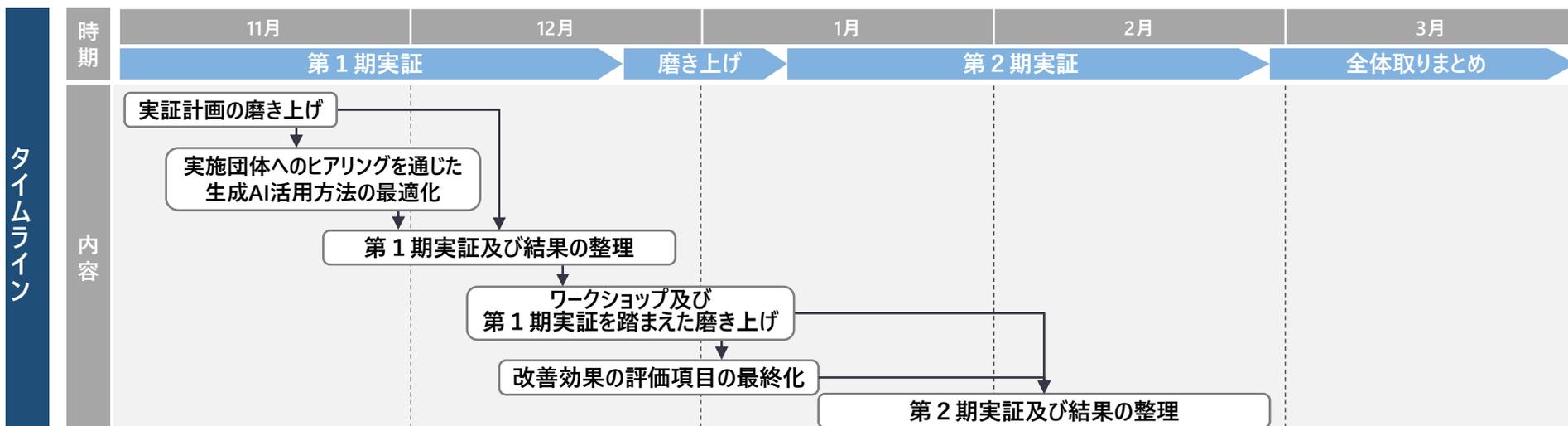
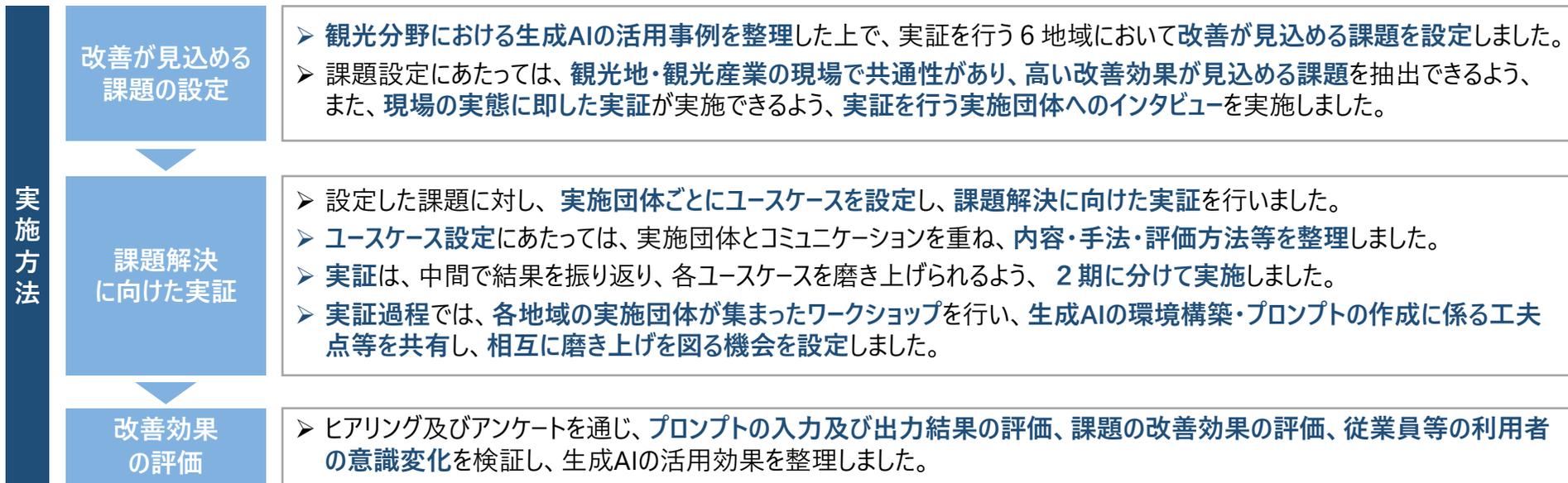
3. 生成AIの効果的な活用に係る実証結果

3.1 実証の実施方法・タイムライン

3.2 ユースケースの全体像

改善が見込める課題を設定の上、ユースケースごとに第1期・第2期に分けて課題解決に向けた実証を行い、改善効果の評価を実施しました

3.1 実証の実施方法・タイムライン



6地域へのヒアリングを通じ、課題に合わせた19のユースケースを設定し、実証を行いました

3.2 ユースケースの全体像 (1/2)

地域	団体名	No.	ユースケース名	ユースケース内容	活用主体	カテゴリ	参考※の該当ページ
北海道	お宿 欣喜湯、 ひがし北海道 自然美への道 DMO	1	アンケートデータ等を活用した マーケティング施策の提案	生成AIが、旅行者のアンケート・PMSデータ等を分析し、宿泊施設の売上増加に向けたマーケティング施策を提案する	観光産業	経営の高度化	P6
		2	多言語翻訳による フロント業務の効率化	生成AIが、インバウンドの国籍に応じて、案内文を多言語翻訳することで、フロント案内における従業員の対応を補助する	観光産業	業務効率化	P19
		3	従業員のシフト案の作成	生成AIが、宿泊予約者数や従業員の休日等のデータを基に、シフト案を作成し、業務の効率化に取り組む	観光産業	業務効率化	P23
箱根	ホテルおかだ	4	社内のノウハウや マニュアルを活用した自動回答	生成AIが、従業員がチャットで質問した内容に対して、社内のノウハウやマニュアル等のデータを参照して自動で回答する	観光産業	業務効率化	P35
		5	予約状況・予測データを活用した 従業員シフト最適化	生成AIが施設全体・食事場所別の予約状況をリアルタイムで分析し、機械学習による予測データで混雑状況を可視化して、従業員シフト作成の最適化に取り組む	観光産業	業務効率化	P39
		6	顧客データの一元化・要約による 最適な接客業務の実施	生成AIが、顧客アンケート・PMS等のデータを分析・要約し、従業員に顧客の嗜好やニーズ等を通知することで、質の高い接客を目指す	観光産業	経営の高度化	P42
		7	口コミ分析による 宿泊プランの改善	生成AIが、宿泊プランの点数や口コミを分析することで、宿泊施設の課題を把握し、宿泊プラン等の改善を目指す	観光産業	経営の高度化	P45
	和心亭豊月	8	売上データ等を活用した 業務改善策の提案	生成AIが、顧客情報・売上・業務マニュアル等を分析し、改善策を提案することで、経営の高度化に取り組む	観光産業	経営の高度化	P60
		9	ポップデザイン案の作成	生成AIが、使用目的・ターゲット・掲載する媒体等の情報を基にデザイン案・文章案を作成し、業務の効率化に取り組む	観光産業	業務効率化	P72
		10	顧客ごとに送付する メール文案の作成	生成AIが、自社サイト等の予約情報を基に顧客に送付するメールの文案を作成することで、業務の効率化に取り組む	観光産業	業務効率化	P78
		11	多言語での料理メニュー案の作成	生成AIが、料理メニューをインバウンドに伝わりやすい文章で多言語翻訳することで、業務の効率化に取り組む	観光産業	業務効率化	P83

6地域へのヒアリングを通じ、課題に合わせた19のユースケースを設定し、実証を行いました

3.2 ユースケースの全体像 (2/2)

地域	団体名	No.	ユースケース名	ユースケース内容	活用主体	カテゴリ	参考※の 該当ページ
熱海	熱海市役所	12	口コミ等の分析による マーケティング施策の立案	生成AIが、各国の記事や口コミ等に関するデータを分析することで、市場の特徴、差別化ポイント、施策アイデア等のマーケティング施策案を国籍ごとに提案する	観光地	経営の高度化	P93
		13	問合せ内容等の分析による インバウンド旅行者の傾向把握	生成AIが、観光案内所を訪れるインバウンド旅行者の属性や問合せ内容等を分析することで、旅行者の傾向を多角的かつ効率的に把握し、受入整備に必要な情報を可視化する	観光地	経営の高度化	P97
		14	多言語での情報発信の効率化	生成AIが、ウェブサイトやSNSの投稿文案を、インバウンドに伝わりやすい文章でメディアの特徴に沿って多言語翻訳することで、業務の効率化に取り組む	観光地	業務効率化	P100
城崎	西村屋	15	宿泊施設の売上データ等を 活用した飲食サービスの提案	生成AIが、宿泊施設の売上や旅行者のアンケートを基に分析を行いレコメンドすべき飲食メニューを提案する	観光産業	経営の高度化	P112
		16	多言語翻訳による 飲食サービスのレコメンド	生成AIが、ドリンクのレコメンドの文案を多言語翻訳～発音することで、従業員の接客等を補助する	観光産業	業務効率化	P116
		17	需要予測データ等を活用した 売上増加施策の提案	生成AIが、需要予測データ・PMSデータ等をかけあわせて分析を行い、宿泊施設の売上増加に向けた施策を提案する	観光産業	経営の高度化	P120
門司港	海峡都市 関門DMO	18	問合せに対する 回答案の作成	生成AIが、過去に受領した質問、観光施設・飲食店・イベント等の情報を基に問合せ回答案を作成することで、業務の効率化に取り組む	観光地	業務効率化	P132
長崎	ホテル長崎、 ながさき地域 政策研究所	19	アレルギーに対応した メニュー案の検討	生成AIが、顧客のアレルギーの申告に基づいて、過去の料理代替メニュー案や厚生労働省のウェブサイト等を踏まえて、アレルギーに対応したメニューを提案する	観光産業	業務効率化	P151

4. 改善効果の評価

- 4.1 改善効果の評価手法
- 4.2 アンケート項目
- 4.3 アンケート結果
- 4.4 業務工数の削減効果

生成AIの効果的な活用が見込める業務や生成AI利用者の意識変化を把握することを目的に、ヒアリングを通じた個別ユースケースごとの評価と、全体への共通アンケートを実施しました

4.1 改善効果の評価手法

	ヒアリング	アンケート
実施方法	<ul style="list-style-type: none">▶ 各地域において生成AI利用者へ聞き取り調査を行い、その内容を指定フォーマットに記録	<ul style="list-style-type: none">▶ 実証期間終了時にアンケートURLを配布し、生成AI利用者が設問に回答
観点	<ul style="list-style-type: none">▶ 個別ユースケースごとの生成AIのアウトプットの精度や、活用を通じた業務効率化・経営の高度化への貢献要素を把握	<ul style="list-style-type: none">▶ 生成AIの効果（プロンプトの出力結果、課題の改善効果）、従業員等の意識の変化を評価
対応者	<ul style="list-style-type: none">▶ 個別ユースケースごとに選定した、関連する業務関係者（経営者や業務担当者）	<ul style="list-style-type: none">▶ 本実証を通じて、生成AIを利用した方
時期	<ul style="list-style-type: none">▶ 実証期間中に適宜実施	<ul style="list-style-type: none">▶ 実証終了時に実施
掲載箇所	<ul style="list-style-type: none">▶ 第3章における各地域の実証結果にて掲載	<ul style="list-style-type: none">▶ 本章にて掲載

アンケートを通じて、回答者属性ごとの生成AIに関する効果の印象や自身の生成AIに対する意識変化に関する全体分析を行いました

4.2 アンケート項目

回答者属性		
1.実証地域	2.業務分野	3.勤務年数
4.ITリテラシー	5.利用日数	6.利用回数

生成AIの効果		
評価カテゴリ	評価項目	評価観点
プロンプトの出力結果	出力結果の正確性	・出力結果が想定通りであるか
	出力結果の精度（安定性）	・出力結果の精度が高いか ・出力結果が安定しているか
課題の改善効果	効率面の価値	・業務効率が向上したか
	業務工数の削減効果	・1か月あたりどの程度業務時間を削減できるか
	魅力面の価値	・業務がより魅力的になったか
	学習面の価値	・業務の知識や気づきを得やすくなったか

従業員等の意識の変化		
1.利用者満足度（個人）	2.利用者満足度（組織）	3.意識変化（成長意欲）
4.意識変化（効果実感）	5.継続利用意向	—

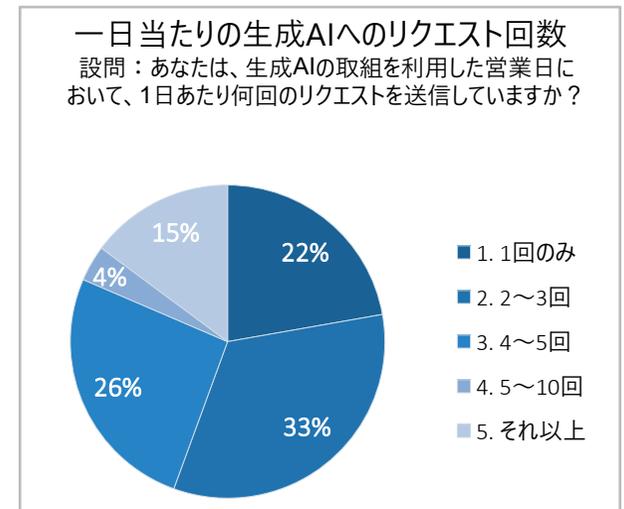
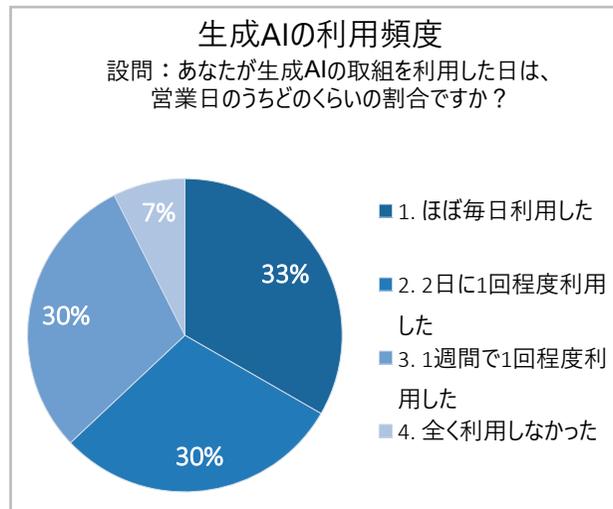
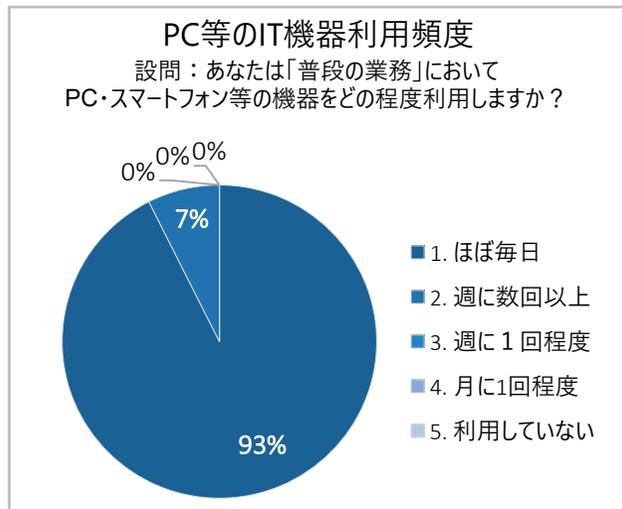
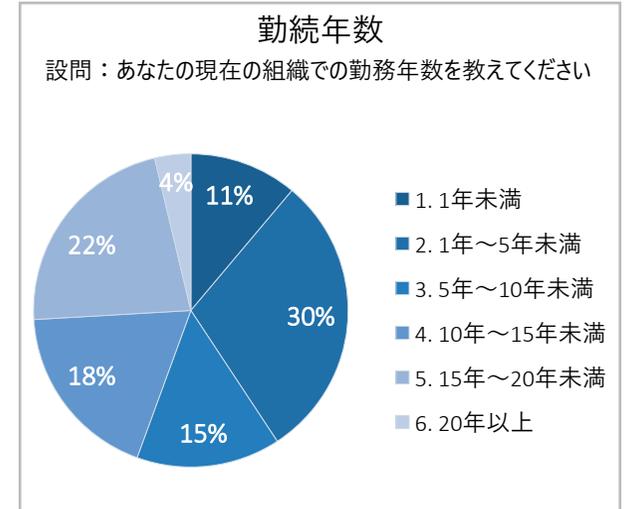
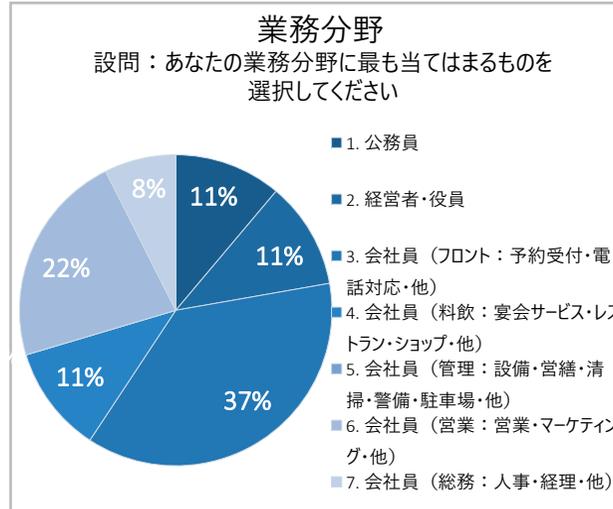
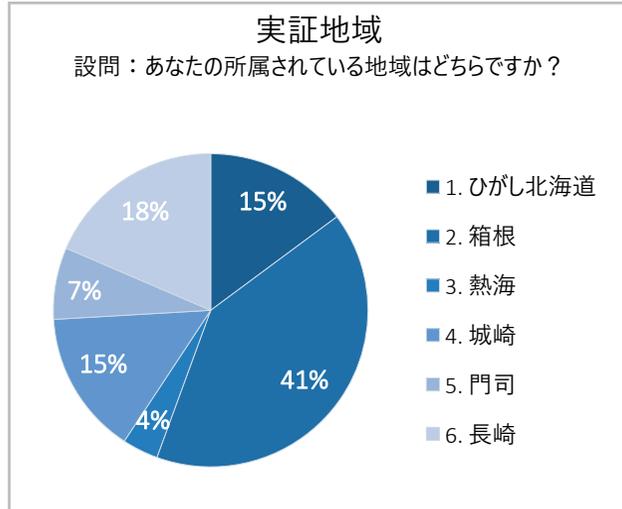
※ヒアリングも本アンケート項目に基づいて実施

回答者はIT機器をほぼ毎日利用しており、実証で構築した生成AIに関して一日当たりのリクエスト回数は約78%が複数回実施している等、積極的な利用につながっていることがうかがえます

4.3 アンケート結果 (1/3)

(N=27)

回答者属性



業務時間が1時間以上削減するという回答が約89%を占める等、効果が認められている傾向にありますが、他方でプロンプトの出力結果は正確性や安定性に課題があります

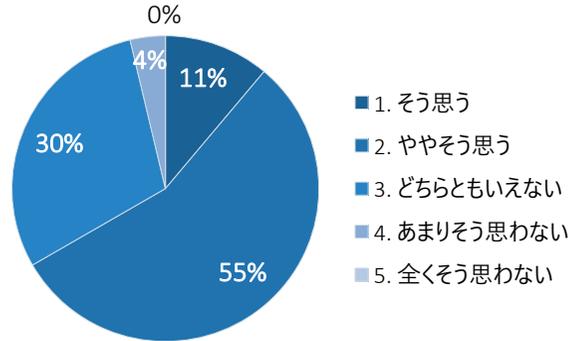
4.3 アンケート結果 (2/3)

(N=27)

プロンプトの出力結果

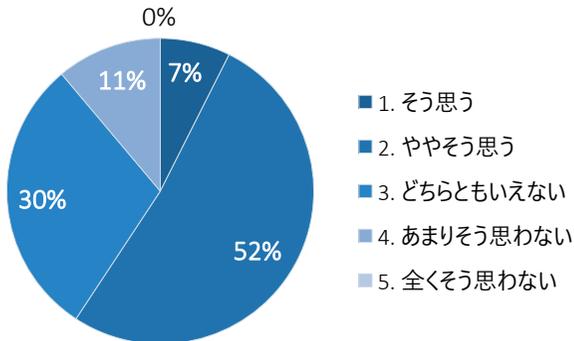
出力結果の正確性

設問：生成AIとのやり取りを通じて出力された回答は、正確であると感じましたか？



出力結果の精度（安定性）

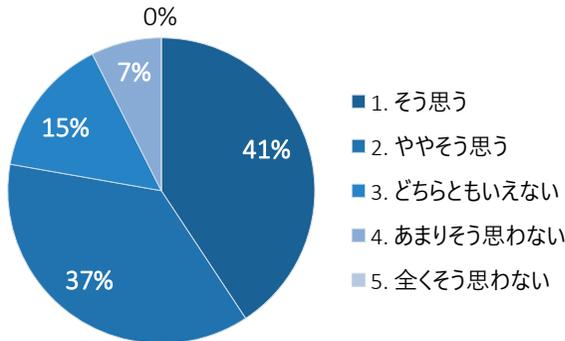
設問：生成AIとのやり取りを通じて出力された回答は、精度が安定していると感じましたか？



課題の改善効果

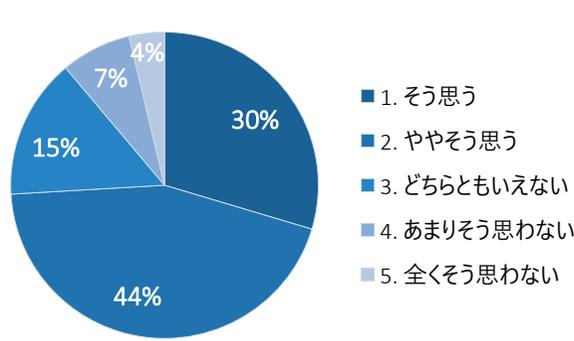
効率面の価値

設問：生成AIを活用することで、自分の業務効率は向上したと感じましたか？



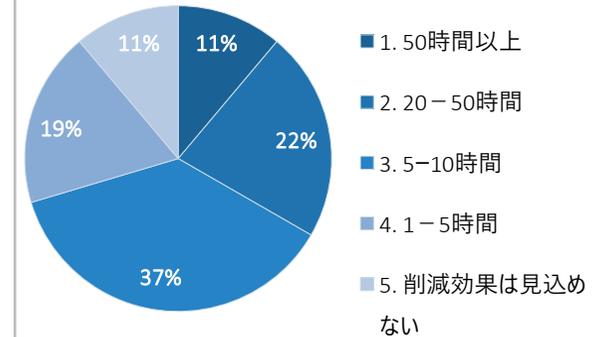
魅力面の価値

設問：生成AIを活用することで、自分の行う業務は、より魅力的になったと感じましたか？



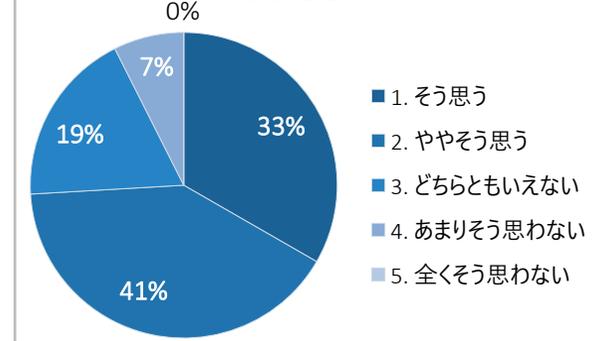
業務工数の削減効果

設問：生成AIとのやり取りを通じて出力された回答を用いることで、あなたは1か月あたりどの程度業務時間を削減できる可能性がありますか？



学習面の価値

設問：生成AIを活用することで、自分の行う業務の知識や気づきを、より得やすくなることのできるようになったと感じましたか？



従業員等の意識の変化については、成長への意欲、成長・効果の実感ともに好反応を示した方が多く、約93%が継続して利用したい意向を示しました

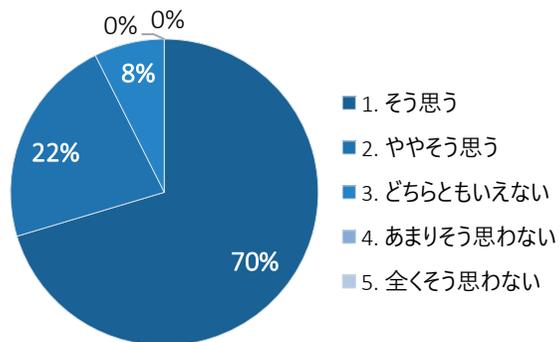
4.3 アンケート結果 (3/3)

(N=27)

従業員等の意識の変化

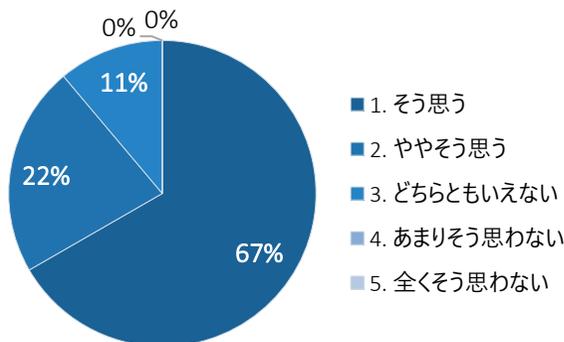
利用者満足度（個人）

設問：今回の生成AIを活用した取組に関して、自分なりに良い取組と思えるところがありましたか？



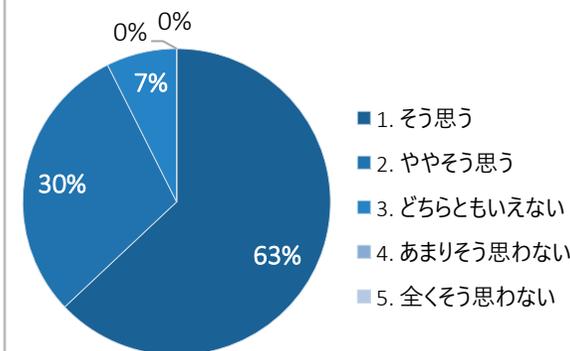
利用者満足度（組織）

設問：今回の生成AIを活用した取組に関して、組織やチームの取組として良いと思えるところがありましたか？



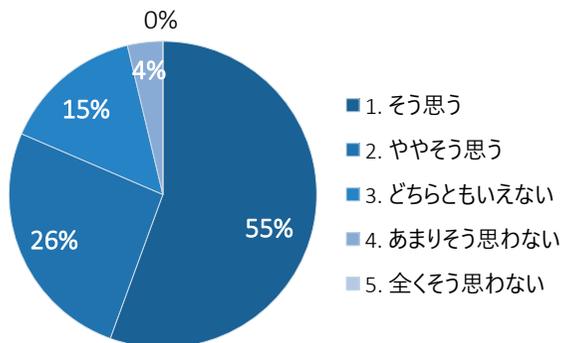
継続利用意向

設問：今回の生成AIを活用した取組を通じて、生成AIを今後も業務に活用していきたいと思えるところがありましたか？



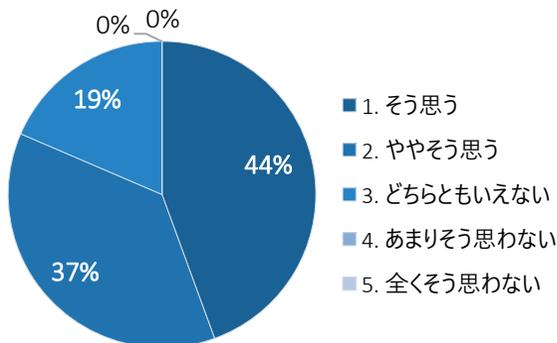
意識変化（成長への意欲）

設問：今回の生成AIを活用した取組を通じて、自分なりに“知りたい”、“分りたい”、“できるようになりたい”と感じた場面がありますか？



意識変化（成長・効果の実感）

設問：今回の生成AIを活用した取組を通じて、自分なりに“毎日の業務をより良くできる”と感じた場面はありますか？



本事業で実施した全てのユースケースにおいて、業務工数の削減が確認できました

4.4 業務工数の削減効果 (1/2)

No	エリア	実施団体	ユースケース名	ユースケース内容	該当ページ	実施頻度	生成AI活用前工数	生成AI活用後工数	
1	北海道	お宿 欣喜湯、 ひがし北海道 自然美への道 DMO	アンケートデータ等を活用したマーケティング施策の提案	生成AIが、旅行者のアンケート・PMSデータ等を分析し、宿泊施設の売上増加に向けたマーケティング施策を提案する	P18	1提案/週	2時間/提案	15分/提案	
2			多言語翻訳によるフロント業務の効率化	生成AIが、インバウンドの国籍に応じて、案内文を多言語翻訳することで、フロント案内における従業員の対応を補助する	P31	1件/日	5分/件	2分/件	
3			従業員のシフト案の作成	生成AIが、宿泊予約者数や従業員の休日等のデータを基に、シフト案を作成し、業務の効率化に取り組む	P35	1回/月	7時間/回	3.5時間/回	
4	箱根	ホテルおかだ	社内のノウハウやマニュアルを活用した自動回答	生成AIが、従業員がチャットで質問した内容に対して、社内のノウハウやマニュアル等のデータを参照して自動で回答する	P47	10~20回/日	2分/回	10秒/回	
5			予約状況・予測データを活用した従業員シフト最適化	生成AIが施設全体・食事場所別の予約状況をリアルタイムで分析し、機械学習による予測データで混雑状況を可視化して、従業員シフト作成の最適化に取り組む	P51	1回/日	30分/回	10秒/回	
6			顧客データの一元化・要約による最適な接客業務の実施	生成AIが、顧客アンケート・PMS等のデータを分析・要約し、従業員に顧客の嗜好やニーズ等を通知することで、質の高い接客を目指す	P54	10~15回/日 ※生成AI活用後は、1回/日	5分/回	10秒/回	
7			口コミ分析による宿泊プランの改善	生成AIが、宿泊プランの点数や口コミを分析することで、宿泊施設の課題を把握し、宿泊プラン等の改善を目指す	P57	新規業務のため、現時点で工数の削減効果はなし			
8			売上データ等を活用した業務改善策の提案	生成AIが、顧客情報・売上・業務マニュアル等を分析し、改善策を提案することで、経営の高度化に取り組む	P72	1提案/月	6時間/提案	10分/提案	
9			ポップデザイン案の作成	生成AIが、使用目的・ターゲット・掲載する媒体等の情報を基にデザイン案・文章案を作成し、業務の効率化に取り組む	P84	1案/月	3時間/案	1.5時間/案	
10			顧客ごとに送付するメール文案の作成	生成AIが、自社サイト等の予約情報を基に顧客に送付するメールの文案を作成することで、業務の効率化に取り組む	P90	14通/日	7分/通	3分/通	
11			多言語での料理メニュー案の作成	生成AIが、料理メニューをインバウンドに伝わりやすい文章で多言語翻訳（英語）することで、業務の効率化に取り組む	P95	3案/月	20分/案	7分/案	

本事業で実施した全てのユースケースにおいて、業務工数の削減が確認できました

4.4 業務工数の削減効果 (2/2)

No	エリア	実施団体	ユースケース名	ユースケース内容	該当ページ	実施頻度	生成AI活用前工数	生成AI活用後工数
12	熱海	熱海市役所	口コミ等の分析によるマーケティング施策の立案	生成AIが、各国の記事や口コミ等に関するデータを分析することで、市場の特徴、差別化ポイント、施策アイデア等のマーケティング施策案を国籍ごとに提案する	P105	4回/年	207時間/回	14時間/回
13			問合せ内容等の分析によるインバウンド旅行者の傾向把握	生成AIが、観光案内所を訪れるインバウンド旅行者の属性や問合せ内容等を分析することで、旅行者の傾向を多角的かつ効率的に把握し、受入整備に必要な情報を可視化する	P109	1回/月	90分/回	20分/回
14			多言語での情報発信の効率化	生成AIが、ウェブサイトやSNS (Instagram) の投稿文案を、インバウンドに伝わりやすい文章でメディアの特徴に沿って多言語翻訳することで、業務の効率化に取り組む	P112	5案/月	270分/案	22分/案
15	城崎	西村屋	宿泊施設の売上データ等を活用した飲食サービスの提案	生成AIが、宿泊施設の売上や旅行者のアンケート基に分析を行い、レコメンドすべき飲食メニューを提案する	P124	1提案/日	30分/提案	2分/提案
16			多言語翻訳による飲食サービスのレコメンド	生成AIが、ドリンクのレコメンドの文案を多言語翻訳～発音することで、従業員の接客等を補助する	P128	1件/日	20分/件	2分/件
17			需要予測データ等を活用した売上増加施策の提案	生成AIが、需要予測データ・PMSデータ等をかけあわせて分析を行い、宿泊施設の売上増加に向けた施策を提案する	P132	1提案/週	30分/提案	10分/提案
18	門司港	一般社団法人海峽都市関門DMO	問い合わせに対する回答案の作成	生成AIが、過去に受領した質問、観光施設・飲食店・イベント等の情報を基に問い合わせ回答案を作成することで、業務の効率化に取り組む	P144	20件/日	5分/件	2分/件
19	長崎	ホテル長崎、ながさき地域政策研究所	アレルギーに対応したメニュー案の検討	生成AIが、顧客のアレルギーの申告に基づいて、過去の料理代替メニュー案や厚生労働省のウェブサイト等を踏まえて、アレルギーに対応したメニューを提案する	P163	2団体/日 ※繁忙期の場合、閑散期は対応無	20時間/団体	8時間/団体

5. 観光分野における生成AIの有用性と今後の取組案

5.1 実証したユースケースのシステム構成パターン

5.2 観光分野における生成AI活用のポイント

実証したユースケースはいくつかのシステム構成パターンがあり、手軽に使うことができるものから、本格的なシステム構築を伴うものまで、取組によって難易度が異なります

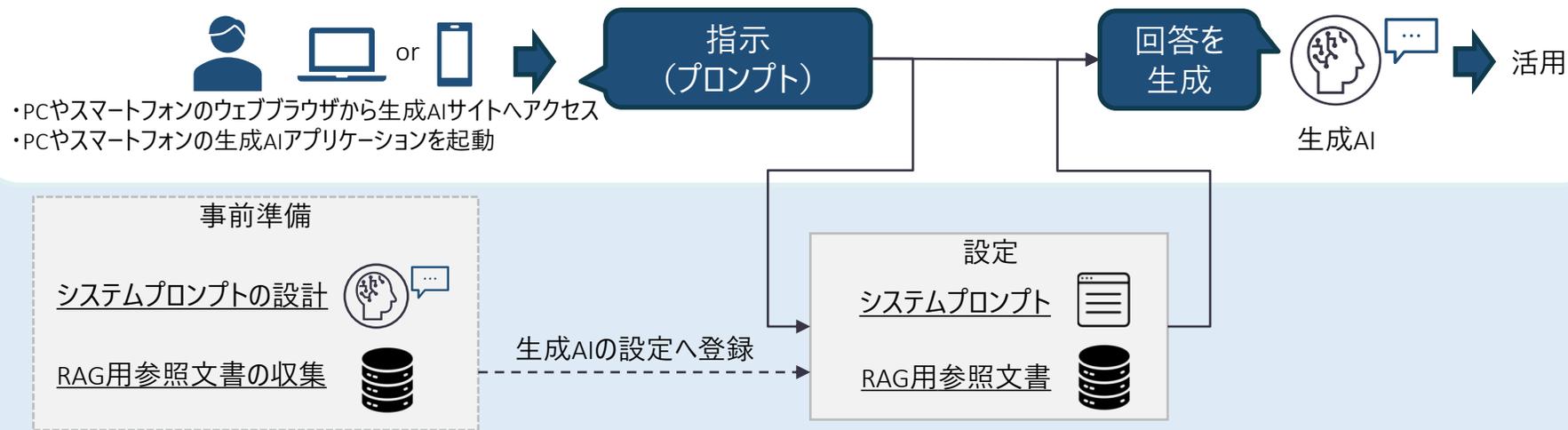
5.1 実証したユースケースのシステム構成パターン

システム構築難易度：中

外部データによるカスタマイズ（RAG・システムプロンプト）

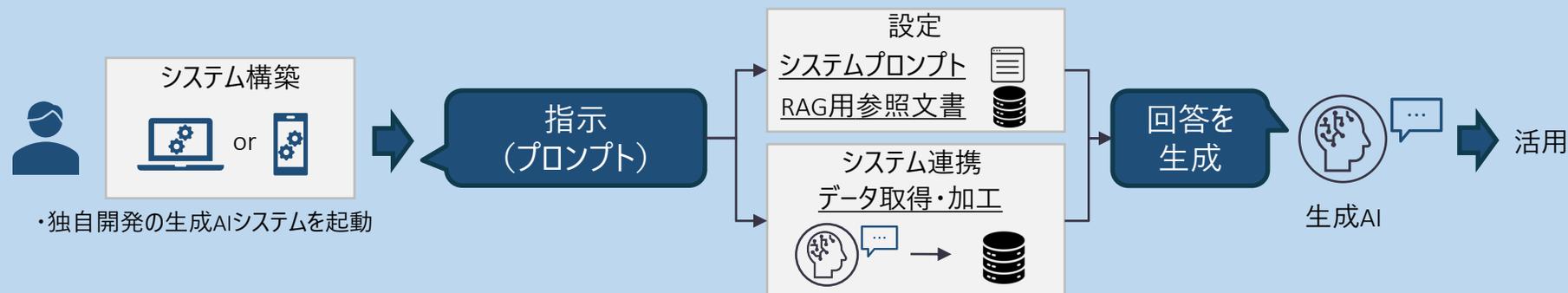
システム構築難易度：低

カスタマイズなし



システム構築難易度：高

外部接続のあるアプリケーション構築（独自システム構築、データ連携、外部API利用）



システム構築難易度が「低」のパターンは、特別な設定なくそのまま生成AIを使うものであり、PCやスマートフォンからウェブブラウザやアプリケーションを通じて活用することが可能です

5.1 実証したユースケースのシステム構成パターン：難易度「低」

システム構築難易度：中

外部データによるカスタマイズ（RAG・システムプロンプト）

システム構築難易度：低

カスタマイズなし



事前準備

システムプロンプトの設計



RAG用参照文書の収集



生成AIの設定へ登録

設定

システムプロンプト



RAG用参照文書



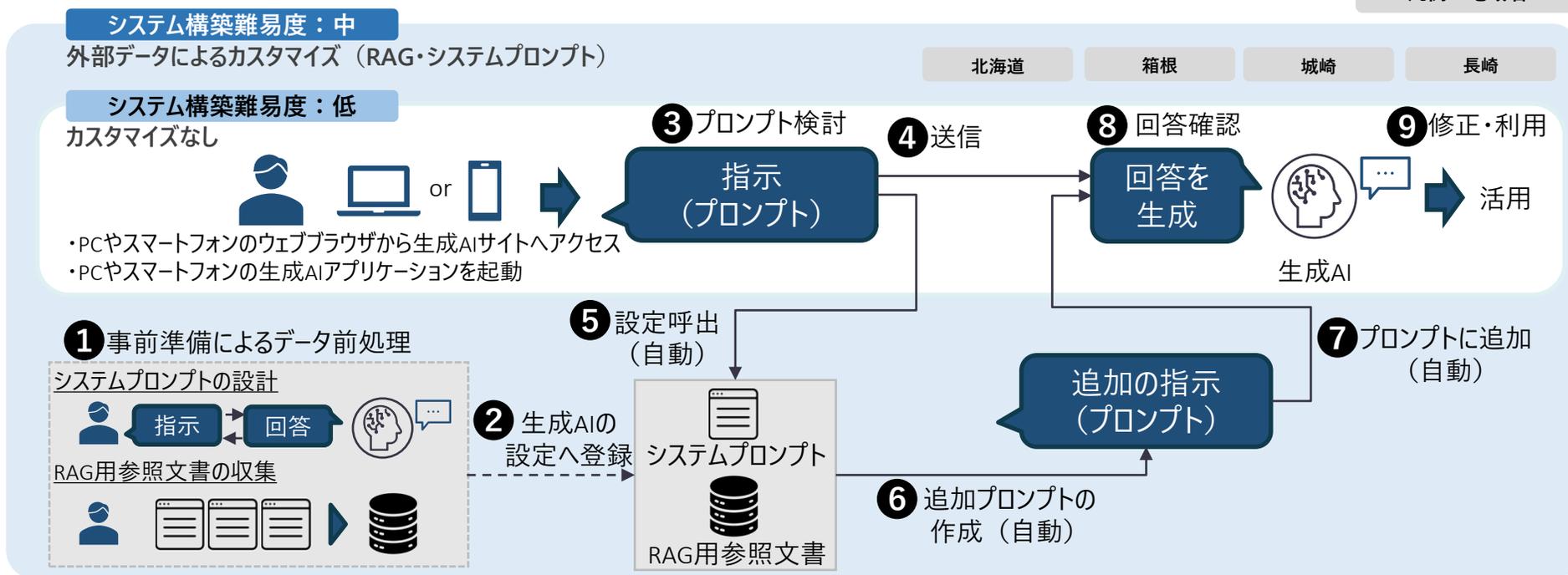
活用手順

- ① 生成AIへの指示（プロンプト）を検討する
- ② 生成AIへの指示（プロンプト）を生成AIへ送信する
- ③ ②のプロンプトを基に、生成AIが生成した回答を確認する
- ④ ハルシネーション等のリスクに注意し、適切に活用する

システム構築難易度が「中」のパターンは、生成AIの設定やデータの事前準備が必要ですが、回答の正確性が上がる等のメリットがあり、広範なユースケースで活用することが可能です

5.1 実証したユースケースのシステム構成パターン：難易度「中」

凡例：地域名



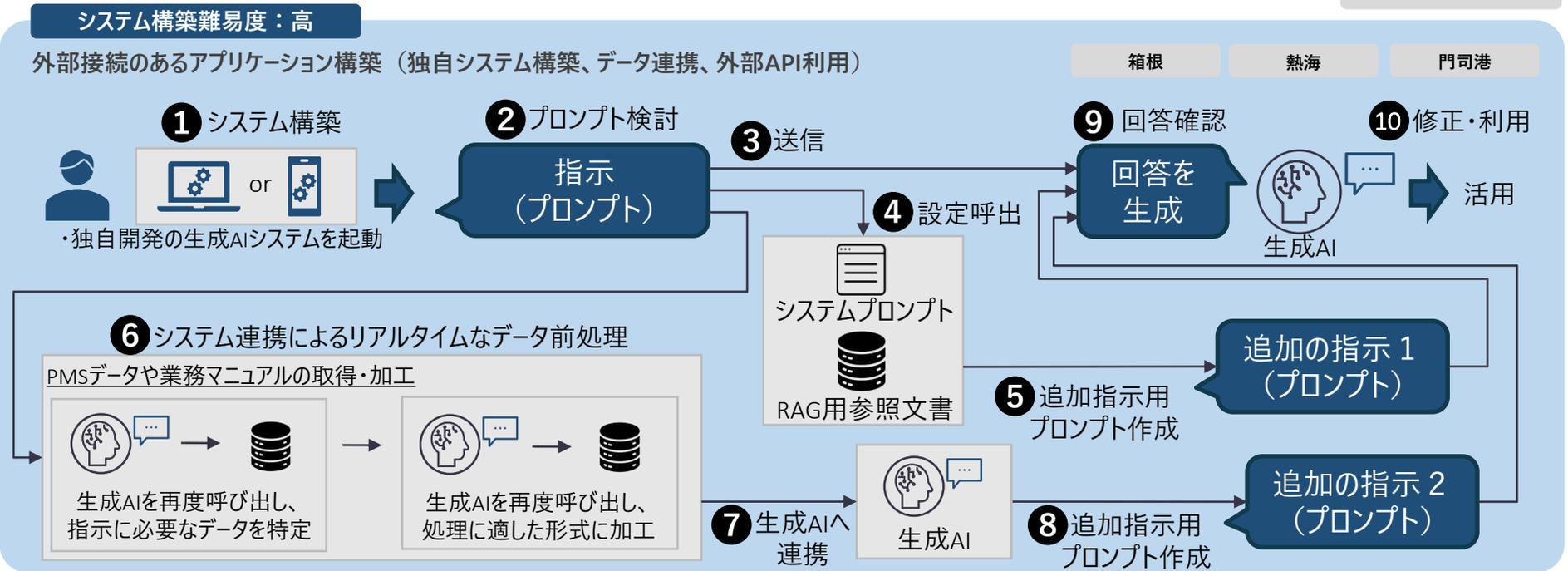
活用手順

- 事前準備として、生成AIの振る舞いを決めるシステムプロンプトや、回答生成時に参照してほしい文書をRAG用に収集する
- 準備したシステムプロンプトとRAG用参照文書を生成AIへ登録する
- 生成AIへの指示（プロンプト）を検討する
- 生成AIへの指示（プロンプト）を生成AIへ送信する
- 生成AIが、事前準備した設定を自動的に呼び出す
- 生成AIが、設定を基にプロンプトを自動的に作成する
- 生成AIが、③のプロンプトに⑥のプロンプトを自動的に追加する
- ③+⑥のプロンプトを基に、生成AIが生成した回答を確認する
- ハルシネーション等のリスクに注意し、適切に活用する

システム構築難易度が「高」のパターンは、独自のシステム構築により他サービスとの連携を実装するものであり、データのリアルタイム連携等、自由度高く活用することが可能です

5.1 実証したユースケースのシステム構成パターン：難易度「高」

凡例：地域名



活用手順

- 1 業務システムやクラウドサービス、データベース、生成AI等の外部APIを連携可能な独自システムを構築する
- 2 生成AIへの指示（プロンプト）を検討する
- 3 生成AIへの指示（プロンプト）を独自システムへ送信する
- 4 システムプロンプトやRAG用参照文書等の設定を呼び出す
- 5 設定を基にプロンプトを作成し、③のプロンプトに追加する
- 6 生成AIを複数回呼び出し、指示に関連するデータの検索や、生成AIが処理しやすい形式へのデータ加工を行う
- 7 検索して加工した、指示に必要なデータを生成AIへ連携する
- 8 指示に必要なデータをプロンプト化し、③のプロンプトに追加する
- 9 ② + ⑤ + ⑧のプロンプトから生成された回答を確認する
- 10 ハルシネーション等のリスクに注意し、適切に活用する

全実証結果を踏まえ、観光分野における生成AI活用に向け、生成AI導入・展開のステップごとのポイントが確認できました

5.2 観光分野における生成AI活用のポイント

ステップ	生成AI活用に向けた導入・展開のポイント	
現状把握	 <p>業務フロー整理やより広範な生成AI活用検討が重要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 生成AI導入の過程で業務フローを明確化した上で見直し、今まで個別に実施してきたタスクを一体的に考え、生成AIを活用する箇所を検討することで、複数の業務を一貫して実施できるようになり、全体の業務効率を向上させることができます。 施設等における限定的な業務のみでなく、施設全体・地域全体で業務フローを俯瞰し、生成AI導入の検討を行うことで、生成AIの活用により、業務効率化や経営の高度化等でより大きな効果を得られる可能性があります。
前処理	 <p>生成AIが活用しやすい形でのデータ整備が重要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 生成AIが認識しやすいデータに加工する等、入力データの精度を上げることで出力結果の正確性や精度等の向上が期待できます。 入力するデータの種類についても、複数種類のデータをかけ合わせることで、より高度な分析が可能になる場合があるため、オープンデータ等の活用も有効と考えられます。
学習	 <p>生成AIの最新情報のキャッチアップが重要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 性能進化が早い生成AIの最新情報をキャッチアップし、生成AI活用の目的や解決したい課題に適したモデルを選択していくことで生成AI活用の効果が上がると考えられます。 生成AIはモデルにより得意不得意があるため、複数モデルのかけ合わせや最新モデルへのモデルチェンジ等により、より出力結果の正確性や精度等を高められる場合があります。
システムの実装	 <p>現場利用を意識したシステム実装が重要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現場利用者のスキル・ノウハウや意見を踏まえて、システム実装時に「入力画面に具体的な入力例を提示し、ITリテラシーが不十分な方でも誤らずに操作できるようにする」等の工夫を施すことで、現場利用が浸透する可能性が高まると考えられます。 繁忙やスキル・人材不足等の理由で従来対応できていなかった一部業務を、生成AIが代替できるようシステム等にも実装することで、業務効率化等の効果が期待できます。
提供	 <p>生成AI活用時の留意点・活用におけるポイントの事前周知が重要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 後続ステップ「現場利用・実証」にて現場の利用者が適切かつ効果的に生成AIを活用できるよう、開発者が生成AI活用時の留意点（例、プロンプトに個人情報を入れない）や活用におけるポイント等を利用者に十分説明等を行うことが重要となります。 現場利用者のリテラシー等に応じて、生成AIを活用したツール等の利用手順やFAQ等を含むマニュアル資料等を用意し、現場利用者に配布する等の対応は、生成AIの活用促進にあたり有効なアプローチの一つと考えられます。
現場利用・実証	 <p>現場の利用状況を踏まえたチューニングが重要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 従業員・職員等へのヒアリング等を通じて、現場での業務利用に基づくフィードバックを収集し、プロンプトやシステム設定等をチューニングしていくことで、現場での生成AI活用の促進が期待できます。 生成AIは複雑な問題の解決等にはまだ難があり、課題の解決範囲が一定限られることから、現場でのシステム・ツール等の利用状況を踏まえつつ、単純かつ頻度の高い業務に焦点をあてた調整をかけることで、一層活用効果が高まると考えられます。