

対象エリア：箱根

実施団体名：和心亭豊月・NTTコミュニケーションズ

ユースケース名：①従業員主導での生成AIツール作成(生成AI活用のためのアイデア提供ツール)
②ポップデザイン案作成
③メールのドラフト文作成
④多言語対応



○和心亭豊月

- ・ 箱根神社の東隣・芦ノ湖が一望できる高台に佇み、個室料亭でのモダン懐石が人気の旅館
- ・ 客室数16室、客席稼働率85%、従業員数35名（2023年実績）
- ・ 従業員自身が業務改善を主導し、自身や旅館業務価値を向上させられる環境を目指している。

生成AIを活用することで、従業員による自律的な業務改善手段を確立した事例

実施団体の現状

- 業務改善策を構想してから実行するまでの間に多くの技術的、労力的ハードルがあるため、手軽にアイデアを実現させることができない。
- 従業員のデータ活用/DX促進を促してきたが、日々の業務が多忙であることから、従業員自身が業務改善/高度化を考える時間の確保が難しい。

実施団体のありたい姿

- 従業員が自発的に業務改善を実行し、旅館全体の成長とサービス向上に貢献している。

目的

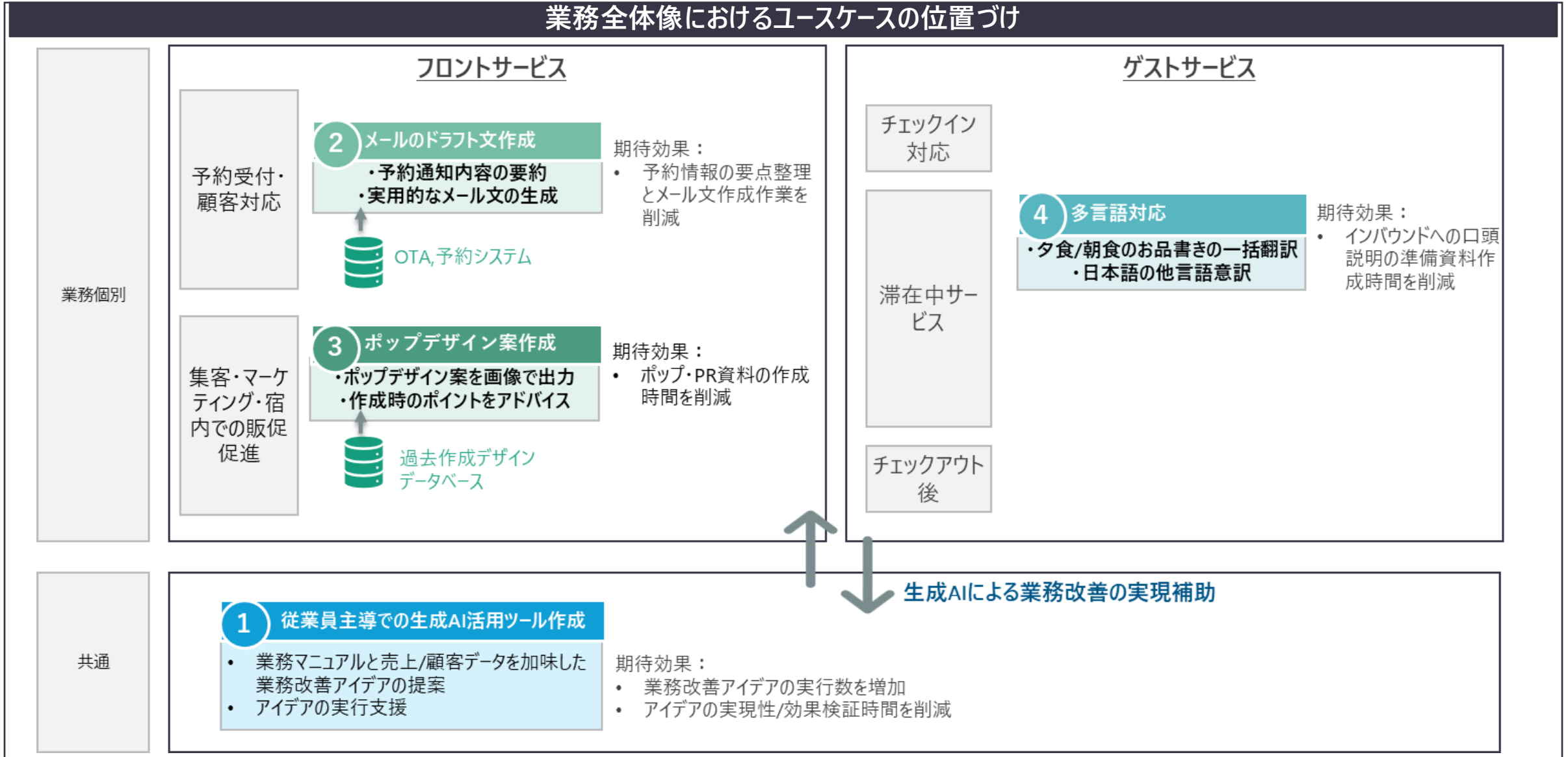
従業員自らがデータ活用を通じて業務を見直す機会や、生成AI活用の次期アクションにつなげる取り組みを検討する時間を確保するために、現状において所要時間の長い業務の効率化を図る

目的を達成するためのユースケース一覧

課題	目的(解決方針)	生成AIを活用した課題解決案
業務改善策の実現 に対する技術的、 労力的ハードル	従業員自らがデータ活用を通じて業務を見直したり、生成AI活用の次期アクションに繋げる取り組みを検討できるようにする。	1 従業員主導での生成AI活用ツール作成 ・業務改善アイデアの例示や仮説検証のためのデータ分析作業を代替する ・生成AIを駆使した業務改善の手法を習得することで従業員がスムーズに業務改善を実行できるようにする
業務改善/高度化を 考える時間の不足	所要時間の長い業務の効率化を行い、業務改善のための時間を確保する。	2 メールのドラフト文作成 ・ポップデザイン作業におけるイメージ具体化工程の効率化 3 ポップデザイン案作成 ・顧客向けメールに関するメール文面作成作業の効率化 4 多言語対応 ・インバウンドへの説明に向けたお品書き翻訳作業の効率化

業務全体像におけるユースケースの位置づけ

業務全体像におけるユースケースの位置づけ



実証における体制図

実証フィールド
(生成AIツール**利用者**)

和心亭豊月

専務取締役・支配人 杉山 慎吾 様

フロント課・リーダー 市本 溪 様

ゲストサービス課
石口 菜月 様
山下 佳輝 様



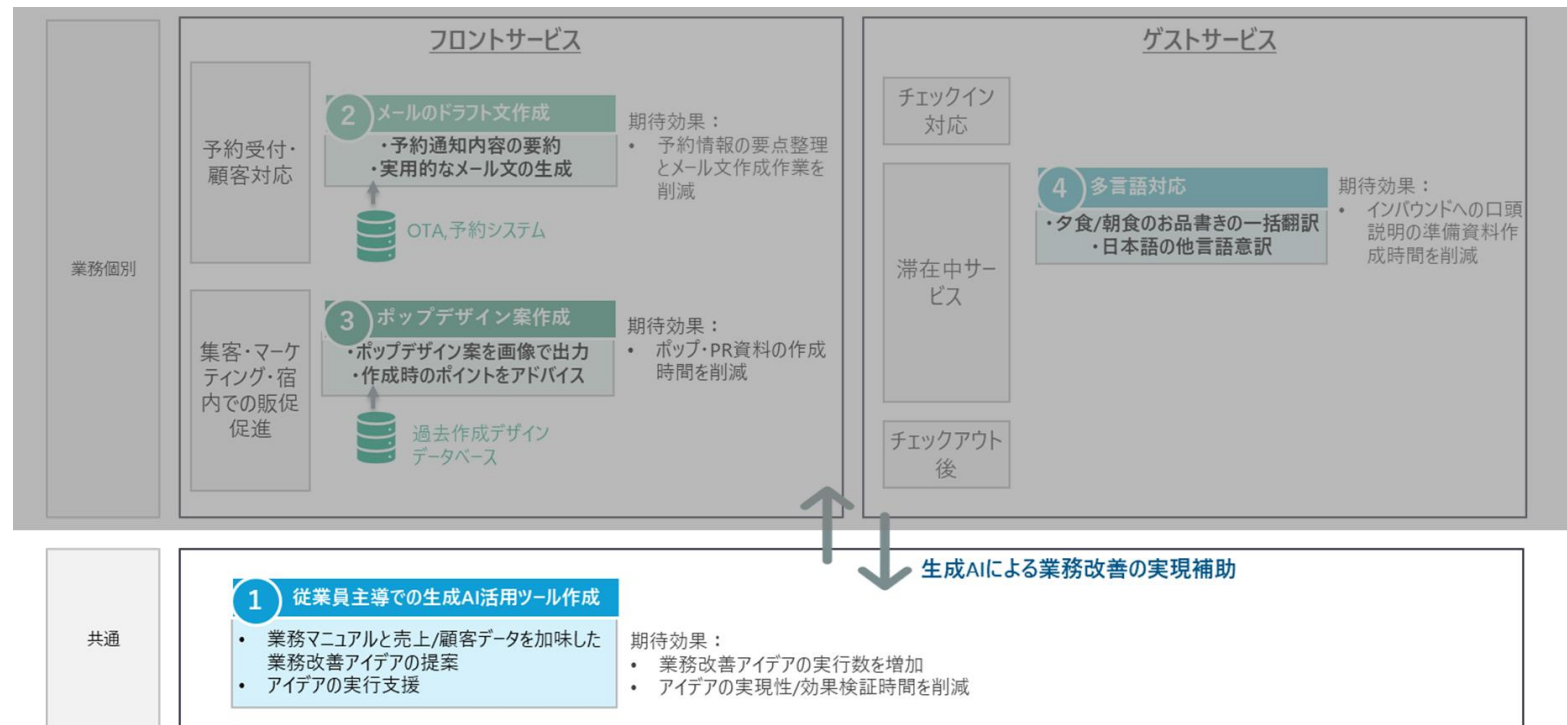
伴走事業者
(生成AIツール**開発者**)

NTTコミュニケーションズ

生成AIツールの開発、提供

生成AI活用ของアドバイス、自作プロンプトの修正支援

①従業員主導での生成AI活用ツール作成



■課題

1 従業員主導での生成AI活用ツール作成

- 業務マニュアルと売上/顧客データを加味した業務改善アイデアの提案
- アイデアの実行支援

業務改善のアイデアがあっても
実現性や効果が分からない

アイデアの効果を検証するための
データ分析作業が難しい

業務上の課題を洗い出す
作業が大変



活用した生成AIの概要・仕組 | 従業員主導での生成AI活用ツール作成 (生成AI活用のためのアイデア提供ツール)

■導入・検証時の入出力

1 従業員主導での生成AI活用ツール作成

- 業務マニュアルと売上/顧客データを加味した業務改善アイデアの提案
- アイデアの実行支援

質問内容（ユーザーが入力する画面）



いずれかのボタンを押すと開始
(自動で分析が始まる)

回答結果

🍷 2. 夕食時のドリンク売上強化

🔴 課題: ワインや地酒のオーダー率が35%と低め

💡 提案: 「食事とのペアリング提案を強化」

- スタッフによる「今夜のおすすめドリンク」提案トークを強化
- 料理ごとに最適なワイン/地酒をセット価格で提供
- 夕食時、最初の乾杯ドリンクをサービス or 割引（2杯目以降のオーダーを狙う）

📊 期待効果

- 効果期待度: ★★★★★（単価UPが期待できる）
- 実現難易度: ★★☆☆☆（トークスクリプト作成と教育が必要）
- 売上改善: ドリンク売上15%UP、客単価向上！

アイデアに紐づく課題の
分析結果を提示

解決アイデアの概要
を提示

期待効果と実現難易度
を5段階評価

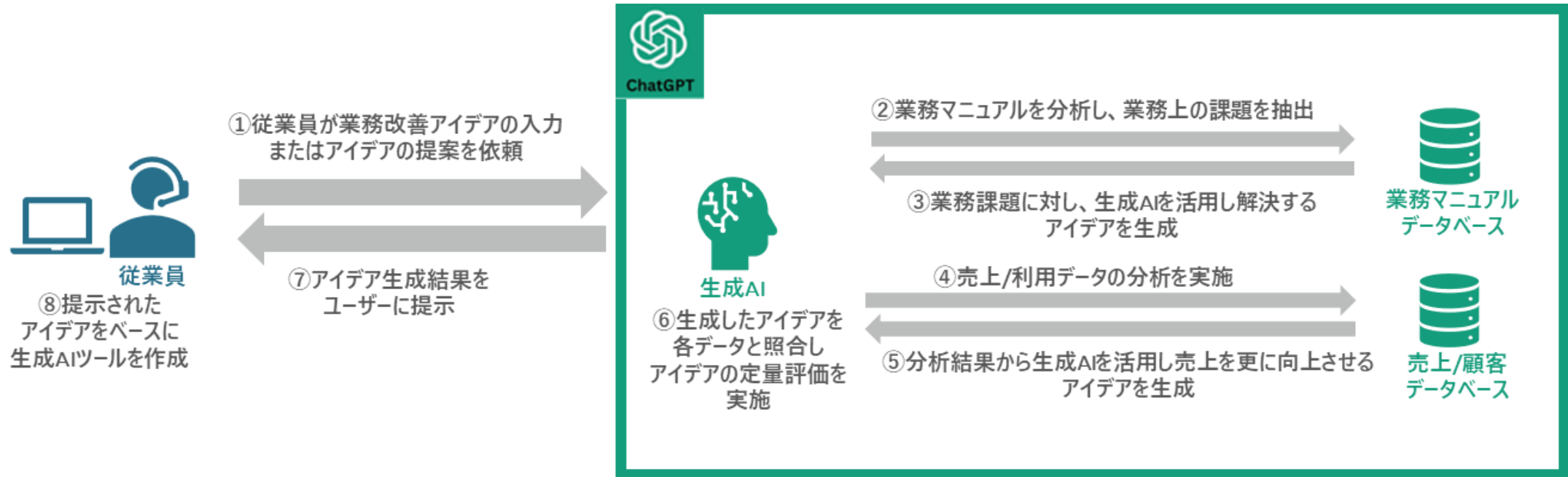
活用した生成AIの概要・仕組 | 従業員主導での生成AI活用ツール作成 (生成AI活用のためのアイデア提供ツール)

■入出力結果

1 従業員主導での生成AI活用ツール作成

- 業務マニュアルと売上/顧客データを加味した業務改善アイデアの提案
- アイデアの実行支援

仕組のイメージ



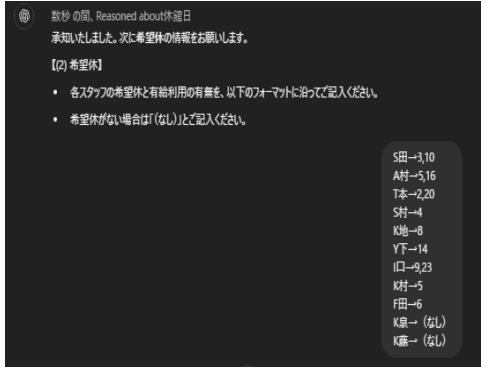
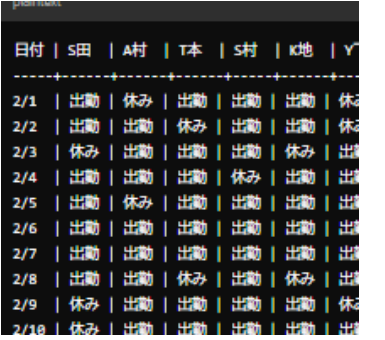
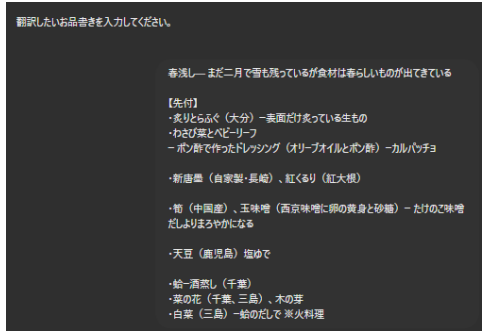
- 業務マニュアルや売上データを生成AIが分析し、それを元に業務改善のアイデアを生成AIが提案することでアイデアの実現性や効果検証を一部省略することができるため、より効率的に実現すべきアイデアの選定が出来る。
- アイデアを定量的に評価できるため、目指すべきゴールや実現すべき効果を明確に把握できるようになる。
- 業務マニュアルや売上/顧客データを最新のものに差し替えることで、出力されるアイデアも現状に即したものに更新が可能。

従業員が作成した、生成AI活用ツールの一例

学習データと入出力結果 | 従業員主導での生成AI活用ツール作成

回答結果

従業員主体で作成したツール一覧(1/2)

ツール名	機能概要	イメージ図
1.シフト自動作成ツール	休館日や希望休などの情報を入力すると、毎月の宿内シフト素案を自動作成してくれるツール	 
2.お品書きの英語翻訳 (多言語ツール)	お食事のお品書きをテキストデータとして入力すると、英語に翻訳してくれるツール	 

回答結果に対する正確性・品質に係る概観評価（現場の声等）

▶実際に従業員が生成AI活用ツールを作った結果、基本的な動作は自力で作成できた。一方で、処理条件を増やすと精度が悪くなるため、プロンプトの調整に苦労した。特に、精度が悪い処理があった際、どこに原因があるのか分からない場合があったため、作成に行き詰った時にはAI開発者と協議して作成を進めた。

回答結果

従業員主体で作成したツール一覧(1/2)

ツール名

3.部屋料金の判定ツール

機能概要

日付、人数などの条件を入力すると、その場で条件に合うプランの料金を提示してくれるツール

イメージ図

料金表を読み込みました。
それでは、予約条件を入力してください。

予約条件を入力してください：

・チェックイン〜チェックアウト日（例：2025年2月1日〜2025年2月3日）

・部屋タイプ（例：タイプ1A、1B、2、3、4A、4B、5）

・人数（例：1名〜6名）

・予約方法（直電話・自社HP）

・リピーター（例：×、A、B、C）

入力をお願いします。

2/7-2/9
3
3名
B

STEP9：合計料金の表示（マスク済み）

【2025年2月7日（金）〜2025年2月9日（日）の合計料金】

🔥 <合計金額> ¥XXXX,XXX(税込み)

(内訳)

🔴 <平日料金> ¥XXXX,XXX × 1泊 × 3名 = ¥XXXX,XXX

🔴 <休日前料金> ¥XXXX,XXX × 1泊 × 3名 = ¥XXXX,XXX

STEP10：予約条件と料金のまとめ（マスク済み）

✓ 宿泊期間：2025年2月7日（金）〜2025年2月9日（日）

✓ 予約方法：直電話・自社HP

✓ 部屋タイプ：タイプ3

✓ 人数：3名

✓ <合計金額> ¥XXXX,XXX(税込み)

ご予約に関して、他に不分明点や追加のご希望がございましたら、お知らせください。

4.新入社員の教育ツール

新入社員の教育コストを軽減できるツール。
生成AIと対話するだけで、業務マニュアルの参照や悩み相談などのケアが出来る。

洗濯物ことの洗濯方法

種類	洗濯・アイロン	乾燥方法
おしほり	裏・表両面、両洗機で洗う。1時間乾かす。	乾燥機、自然乾燥（日陰）
タオル	裏・表両面、両洗機で洗う。1時間乾かす。	乾燥機、自然乾燥（日陰）
タオルケット	裏・表両面、両洗機で洗う。1時間乾かす。	乾燥機、自然乾燥（日陰）
シーツ	裏・表両面、両洗機で洗う。1時間乾かす。	乾燥機、自然乾燥（日陰）

※全ての洗濯物は洗濯機で洗ってください。

ポイント

- ・各時間ごとに洗濯物を分けて、適切な方法で洗濯・乾燥を待つ。
- ・乾燥機を使用する際は、設定を確認し適切なモードを選択する。
- ・洗剤や柔軟剤の量を守る。
- ・洗濯物が濡れているよう、洗濯機に水分が残っている場合は、乾燥機で乾燥させる。

※洗濯機は定期的にメンテナンスを行う必要があります。

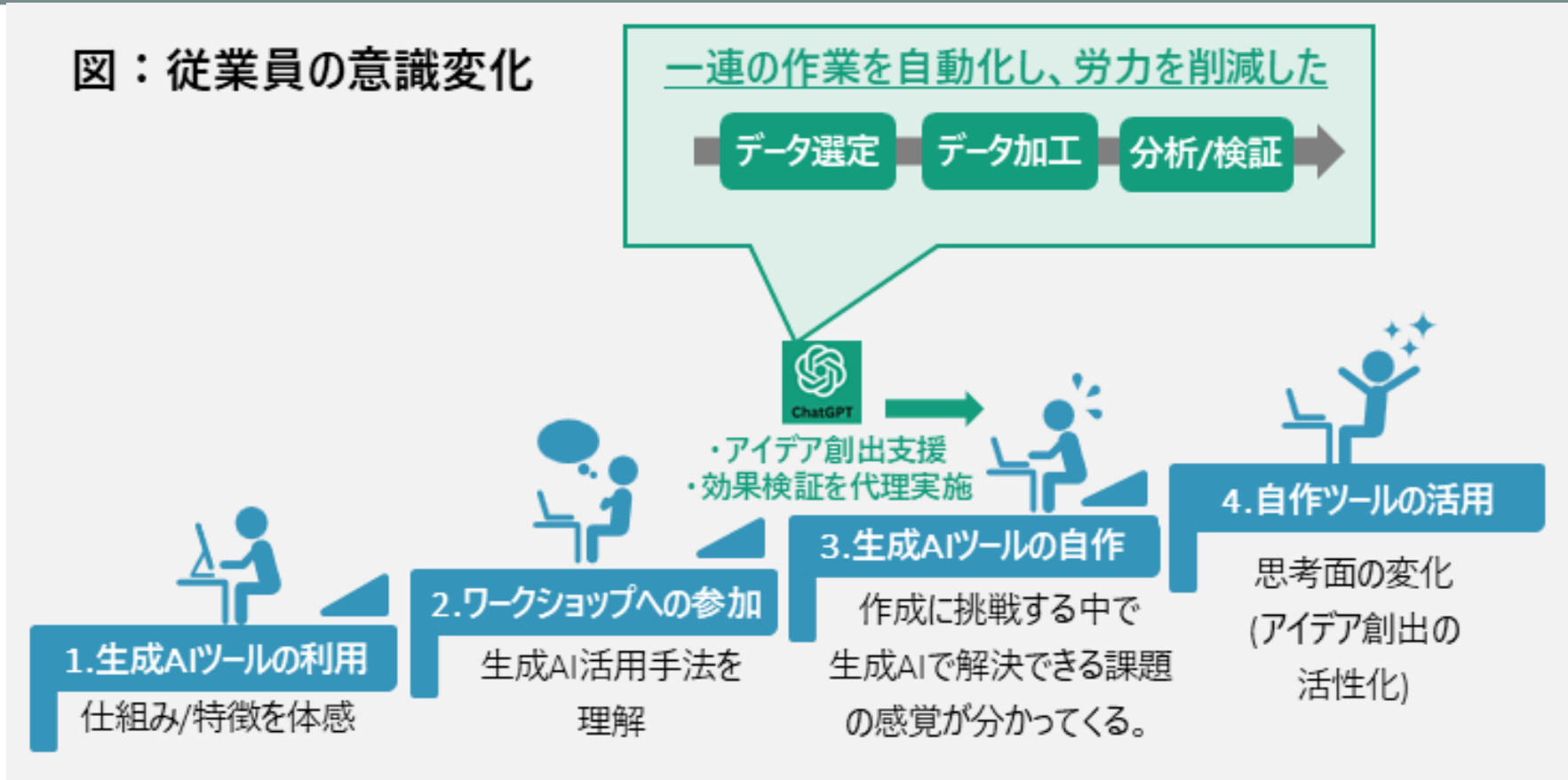
回答結果に対する正確性・品質に係る概観評価（現場の声等）

➤ 一度ツール作成を体験すると、生成AIで実現可能な機能のイメージが沸きやすくなるため、業務改善アイデアを考えやすくなった。また、を生成AIを活用すると自分が実現したいことをすぐにツール化できる点に魅力を感じる。

検証結果（結果を踏まえた考察） | 従業員主導での生成AI活用ツール作成

- 業務マニュアルと売上/顧客データを加味した業務改善アイデアの提案
- アイデアの実行支援

生成AIプロンプトの自作が可能になるまでの道のり



検証結果（結果を踏まえた考察） | 従業員主導での生成AI活用ツール作成 (シフト作成ツール)

- 業務マニュアルと売上/顧客データを加味した業務改善アイデアの提案
- アイデアの実行支援

生成AIを活用したことによる従業員の心情変化

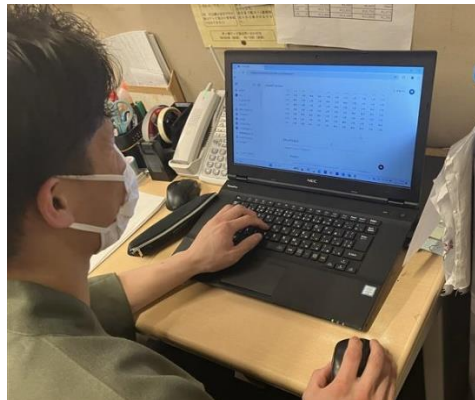
✓ 生成AI活用ツールを自作しようと思えたきっかけ

- ✓ シフト作成について、元々課題感があったが解決できずにいた。
- ✓ 生成AIのワークショップに参加することで、プログラミングのような専門知識が不要という事が分かった。
- ✓ 日本語でのプロンプト記述でシステムが作れるため、業務改善ツールが出来上がるまでのイメージができたことで、自分でも出来そうだと思うようになった。

✓ 実際に着手した感想

- ✓ 意外と自分でもChat GPTでツールを作れると思った反面、一通り完成した後に精度を上げていく点が難しいと感じた。
- ✓ 上手くいかないときでも、試行錯誤の過程でChatGPTの反応が変化していく実感が得られる事が面白く、試行錯誤のモチベーションが下がりにくかった。

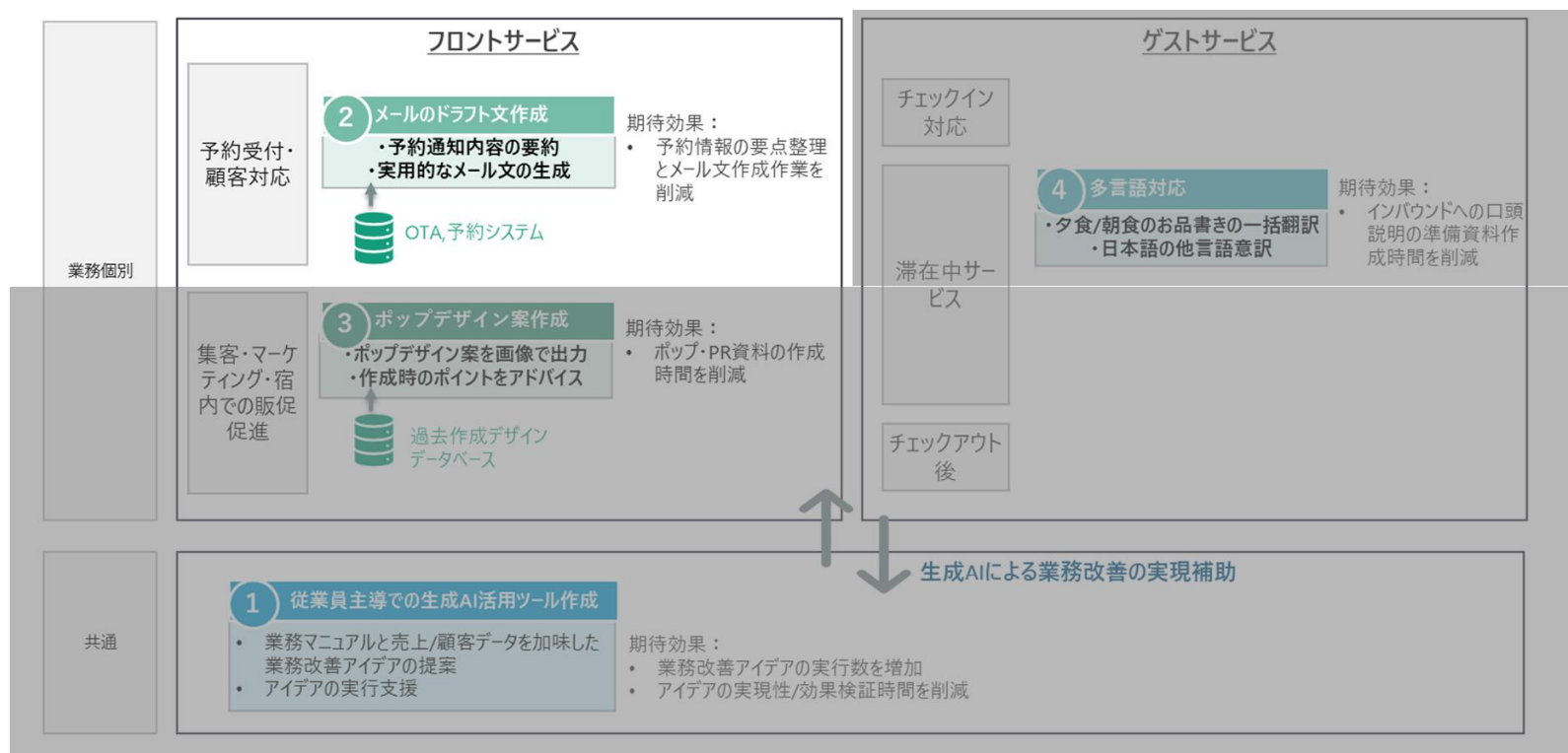
ツール利用の風景



シフト作成ツールの出力イメージ

日付	S田	A村	T本	S村	K地	Y下	I口	K村	F田	K泉	K藤
2/1	出勤	休み	出勤	出勤	出勤	休み	休み	休み	出勤	出勤	休み
2/2	出勤	出勤	休み	出勤	出勤	休み	出勤	出勤	休み	出勤	休み
2/3	休み	出勤	出勤	出勤	休み	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
2/4	出勤	出勤	出勤	休み	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
2/5	出勤	休み	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	休み	休み	出勤	出勤
2/6	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	休み	出勤	出勤
2/7	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	休み	休み
2/8	出勤	出勤	休み	出勤	休み	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
2/9	休み	出勤	出勤	出勤	出勤	休み	休み	出勤	出勤	休み	休み
2/10	休み	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	休み	出勤	出勤
2/11	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	休み	休み	出勤	出勤	出勤

②メールのドラフト文作成



■課題

2 メールのドラフト文作成

- ・予約通知内容の要約
- ・実用的なメール文の生成

予約メールの返信作業回数が多い(特に繁忙期)

毎回予約内容を頭の中で整理しながらメール文を作るのが大変

確認すべきアレルギー品目が合っているのか分からない



- ・予約通知内容の要約
- ・実用的なメール文の生成

質問内容（ユーザーが入力する画面）

予約メールの本文を
コピー＆ペーストする

予約通知&返信メールsample

Sample 1. 予約通知

<ホテル名> 様

から宿泊施設様へのお知らせです。予約が成立いたしました。

■ 予約

サービス区分 : 宿泊

予約番号 :

予約経路 : 日本語サイト(PC)

回答結果

自動でメールの返信文が
作成される

返信メールドラフト

〇〇様

日頃よりご高配賜り、厚く御礼申し上げます。

〇〇〇〇、〇〇でございます。

この度は、某宿泊予約サイトより2025年2月1日（土）～1泊2日、
大人2名様、幼児2名様（食事・布団付き1名、食事のみ1名）でのご予約をいただき、ありがとうございます。
数ある宿の中から当館をお選びくださいましたこと、重ねて御礼申し上げます。

当日はお車でのご来館の旨、承知致しました。

駐車場は正面の門よりお入りいただけます。天候等を含め、お気をつけてお越しくださいませ。

（チェックイン：15時～18時）

※時季的に降雪・凍結の可能性がございますので、必要に応じて冬用タイヤの装着や滑り止めの携行をお願いいたします。

お食事に関しまして

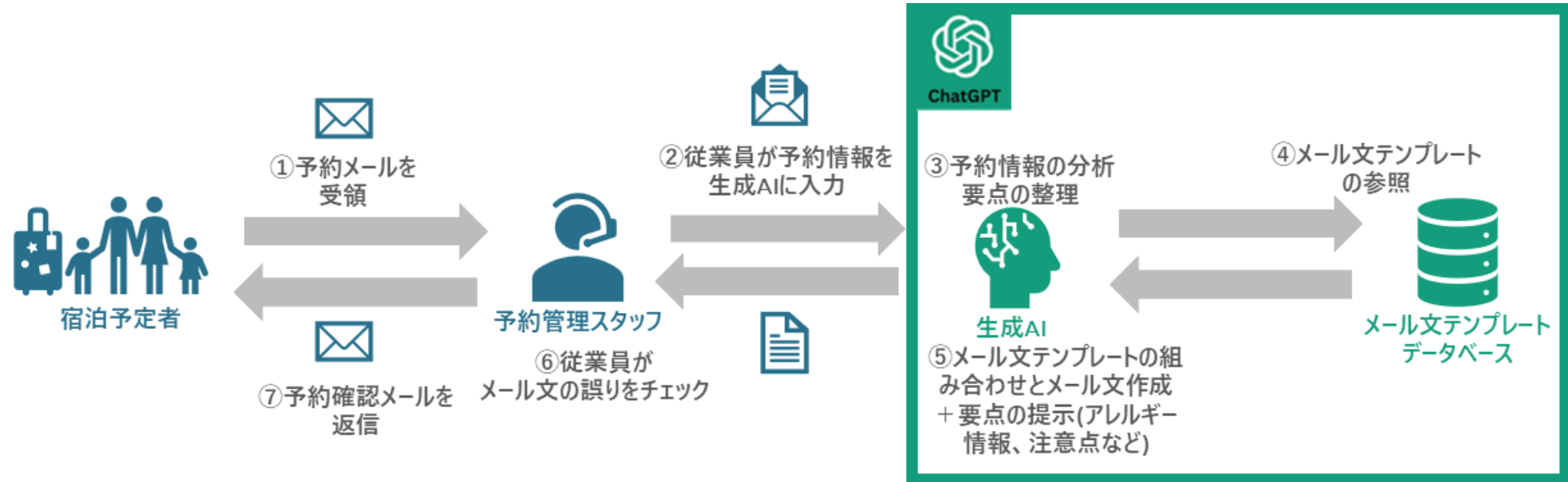
ご予約内容を拝見し、妊娠中との記載を確認いたしました。

召し上がれない食材や控えたい食材がございましたら、事前にお知らせくださいませ。

妊娠中特有の摂取制限に配慮し、可能な限り対応させていただきます。

- ・予約通知内容の要約
- ・実用的なメール文の生成

仕組のイメージ



- 予約メールの内容確認とメールテンプレートの判断、予約確認メールの完成まで全て人の手で行っていたため、ミスチェックを含め予約 1 通の処理に時間がかかっていた。
- 宿泊予定者がOTAや自社WEBサイト経由で予約情報を送付した場合に、そのデータをChat GPTに読み込ませることで、作成ルールに従い作成された、そのまま送付可能なレベルのメール文を自動作成するツールを作ることができる。これにより予約確認メール作成に関する一連の作業時間を削減した。
- シンプルな仕組みで構成することで、メール作成ルールの更新があった場合などに、予約管理スタッフ自身で本ツールのメンテナンスを行う事も可能。

- ・予約通知内容の要約
- ・実用的なメール文の生成

回答結果(実際に作成されたメール文章イメージ)

返信メールドラフト

〇〇様

日頃よりご高配賜り、厚く御礼申し上げます。

〇〇〇〇、〇〇でございます。

この度は、某宿泊予約サイトより2025年2月1日（土）～1泊2日、
大人2名様、幼児2名様（食事・布団付き1名、食事のみ1名）でのご予約をいただき、ありがとうございます。
数ある宿の中から当館をお選びくださいましたこと、重ねて御礼申し上げます。

当日はお車でのご来館の旨、承知致しました。

駐車場は正面の門よりお入りいただけます。天候等を含め、お気をつけてお越しくださいませ。

（チェックイン：15時～18時）

※時季的に降雪・凍結の可能性がございますので、必要に応じて冬用タイヤの装着や滑り止めの携行をお願いいたします。

お食事に関しまして

ご予約内容を拝見し、妊娠中との記載を確認いたしました。

召し上がれない食材や控えたい食材がございましたら、事前にお知らせくださいませ。

妊娠中特有の摂取制限に配慮し、可能な限り対応させていただきます。

貸切風呂のご案内

今回お申し込みいただきましたプランには、貸切風呂のご利用が2回含まれております。

ご希望の時間がお決まりになりましたらお知らせくださいませ。

（ご利用時間：15時～23時、翌朝7時～9時、毎時00分開始、1回50分）

人の手で作成した際と見分けがつかない
クオリティの文章が生成される

メールから重要事項を抽出して
整理してくれる



STEP2：考慮すべき情報の抽出

以下の情報を確認しました。

リピーター情報

- ・過去に宿泊経験あり → リピーターとして対応

アレルギー情報

- ・エビ・カニアレルギーあり（1名）
 - ・考慮すべき食材：
 - ・甲殻類（エビ・カニ）
 - ・イカ、タコ、貝類の摂取可否を要確認
 - ・出汁に甲殻類を使用していないか要確認
 - ・対応：
 - ・アレルギー対応の食事へ変更
 - ・甲殻類を含む出汁の可否を事前確認

検証結果（結果を踏まえた考察） | メールのドラフト文作成

2

メールのドラフト文作成

- ・予約通知内容の要約
- ・実用的なメール文の生成

検証目的・課題

本ユースケースでは「元の業務に複雑や条件があることからシステム化が出来ていない」という課題の解決に向けて、「テキストデータからの要点整理」と「メール文面のドラフト作成」に生成AIを活用した。

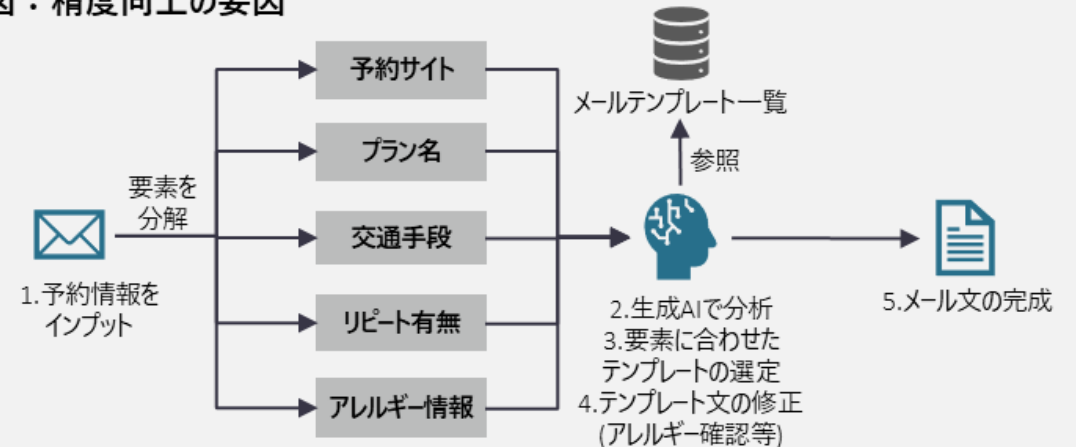
分析

✓ 労力削減の要因としては、従来のルールに忠実に生成AIが処理してくれるため、人側も業務フローはそのまま、途中工程だけが自動化されたことがあげられる。特に、今回は「メール文章から要点を抽出し、要点の内容に合わせて最適なテンプレートを選定する」といった人が悩みながら処理する工程を生成AIが代替したため、効果が大きかった。

検証結果

予約確認メール作成作業が、1通あたり「7分」から「3分」に短縮し、結果として、約63%の稼働削減効果となった。特に、作業の自動化によりミスが減ったこと、作業者が作成されたメール文の誤記チェックに思考を傾けられるようになったことが削減効果の要因となった。

図：精度向上の要因



検証結果（結果を踏まえた考察） | メールドラフト文作成

生成AIを使用する事により現場で生まれた効果

✓ アイデアの迅速な具体化

- ✓ これまで頭の中で考えていた小さな課題や改善策について、手軽に具現化出来る手段が無かった。
- ✓ 生成AIを活用することで、アイデアがすぐに形に出来ることから、面白さを感じた。

✓ 対話型の問題解決

- ✓ 最初はどうもプロンプトの改修ができなかったが、失敗の理由をChatGPTに尋ね、対話を通じて改善できた。
- ✓ 問題の原因を見つけ、それをプロンプトとして蓄積・改善できた。

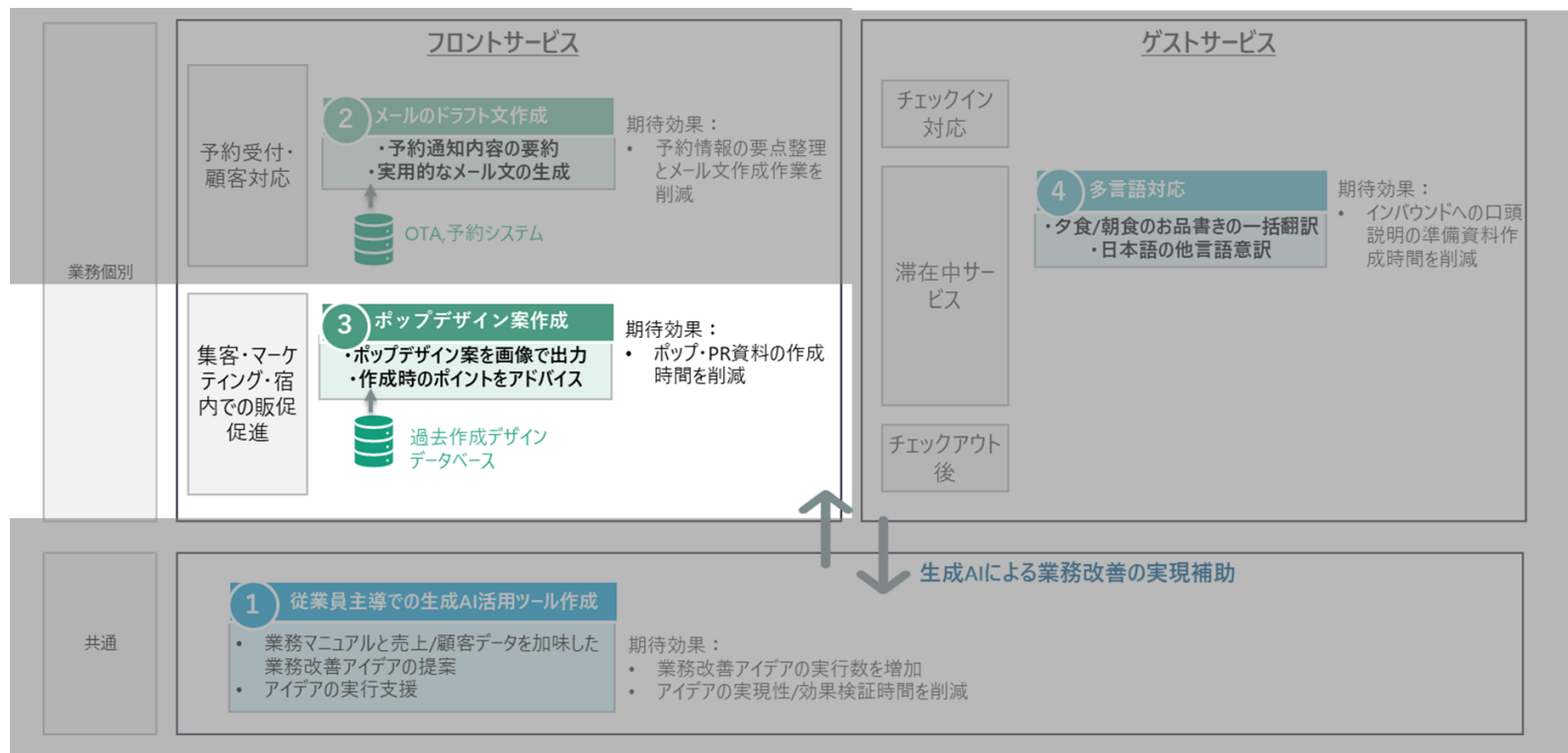
✓ 進捗の可視化

- ✓ 作業の途中経過を形にしてくれるため、自分がどこまで進んでいるかが分かりやすい。
- ✓ 生成AIの強みは、業務の進行状況を可視化し、次のアクションへつなげやすくする点にある。

✓ アイデア実現以外の効果

- ✓ 業務負担が軽減され、本業である「お客様との時間を演出すること」に稼働を割くことができるようになった。
- ✓ 従業員間のコミュニケーションも活性化した。これまで、現場レベルの社員が業務改善について議論する機会は少なかったが、生成AIで実現できそうなアイデアを議論することで、今、自分たちに足りない事、改善すべきことを議論する機会が増えた。

③ポップデザイン案作成



■課題

3 ポップデザイン案作成

- ・ポップデザイン案を画像で出力
- ・作成時のポイントをアドバイス

お題からデザインのイメージを
考えるのが大変

参考デザインを集めるのに時間がかかる



■導入・検証時の入出力

質問内容（ユーザーが入力する画面）

当旅館でのワインの売り上げを上げるため、宿泊者向けにワインの販促ポスターを作りたいです。ちなみに、レストランのメニュー表に挟んで使うので、料金表もデザインに入りたいです。

作りたいポップのイメージを
文章で自由に記載

回答結果に対する正確性・品質に係る概観評価（現場の声等）

- これまで参考画像をwebで検索し、収集することに時間を要していたが、その工程が効率化されるため便利。実際の業務で活用していきたい。
- Canvaが保有するデータは海外のデータが多い可能性があり、海外向けのポップデザインの生成が多くなる傾向がある。今後は宿のイメージなどに合わせてブランドカラーやフォントを設定し、より使いやすいデザインが生成される工夫ができるとよい。

3 ポップデザイン案作成

- ・ポップデザイン案を画像で出力
- ・作成時のポイントをアドバイス

回答結果

【1. Dream Labプロンプト】

pgsql

📄 コピーする 📄 編集する

A sophisticated and elegant Japanese-style scene featuring a wine bottle and a filled wine glass

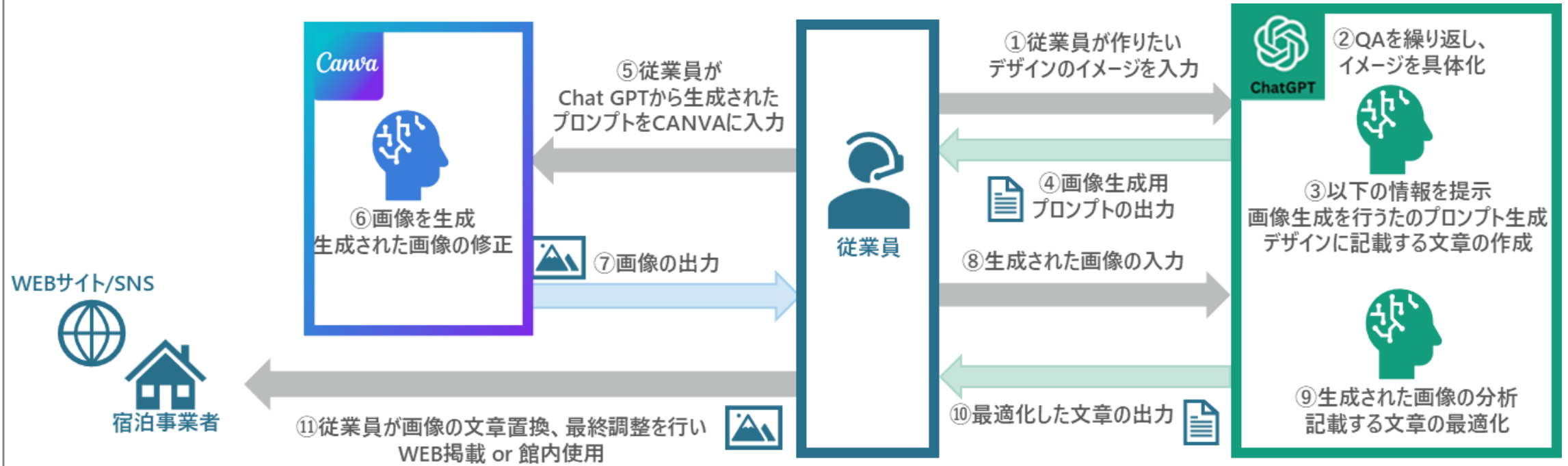
（洗練された和モダンな空間で、ワインボトルとワイングラスが美しく配置されたシーン。背景には和紙のテクスチャや温かみのある木の質感、麻の葉や青海波などの和柄を取り入れる。照明は柔らかく、リラックス感と高級感を演出。ワインボトルのラベルはミニマルで洗練されたデザイン（文字なし）。グラスには深い赤やゴールドの白ワインが映え、プレミアムな雰囲気を引き立てる。構図は美的バランスが取れており、全体の調和が感じられるデザイン。）

（画像生成用プロンプト）を
Chat GPTが出力。
これをCANVA AIに入力することで
画像出力する



- ・ポップデザイン案を画像で出力
- ・作成時のポイントをアドバイス

仕組のイメージ



- これまでは、漠然とした作成イメージを具体化するために、自身の感性を頼りに既存のデザインをWEBで探し、徐々にイメージを組み立てていくといった、暗中模索に近い作業の進め方をしていたため、デザインの品質は、担当者のセンスに依存していた。
- このイメージ具体化作業に生成AIを組み込むことで、イメージの言語化とデザイン例を提供してくれるため、デザインの作成方針が固まりやすくなる。また、作成時のアドバイスをセットで提案してくれることから、後続のポップ作成作業を含め各工程で着手すべき作業が明確になる。

- ・ポップデザイン案を画像で出力
- ・作成時のポイントをアドバイス

回答結果(Chat GPTとCANVA AIを組み合わせで一連の処理を完結させようとした場合)



Chat GPTの得意な文章生成により、ユーザーのイメージをCANVA AIに入力する、画像生成用の文章に変換する。



クラフトビールフェアの館内掲示ポスター用のデザイン案を作成します。以下の3つの要素を提案します。

【1. Dream Labプロンプト】

以下のプロンプトをCanvaのDream Labに入力すると、クラフトビールフェア向けのビジュアルが生成できます。

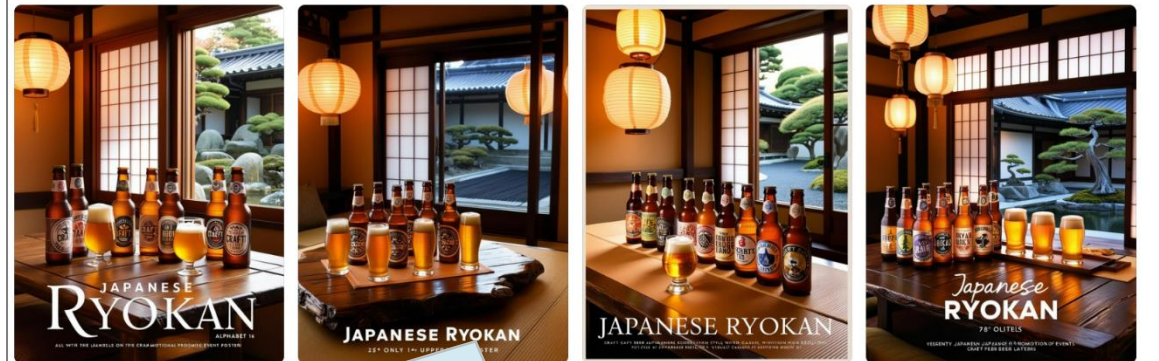
English Prompt:

"A cozy Japanese ryokan interior with warm lighting, featuring a rustic wooden table with a variety of craft beer bottles and glasses filled with frothy, golden beer. The atmosphere is inviting and relaxing, with soft paper lantern lights and a scenic window view of a tranquil Japanese garden. The poster should have an elegant yet casual style, suitable for a promotional event. Alphabet Only."

日本語訳（参考）:

"温かみのある照明が灯る日本の旅館の室内。木製のテーブルの上に、泡立つ金色のクラフトビールが入ったグラスやボトルが並んでいる。和紙のランタンが優しく光り、奥には静かな日本庭園が見える。エレガントでありながらカジュアルな雰囲気、プロモーションイベントに適したデザイン。"

↑ A cozy Japanese ryokan interior with warm lighting, featuring a rustic wooden table with a variety of craft beer bottles and glasses filled with frothy, golden beer. The atmosphere is inviting and relaxing, with soft paper lantern lights and a scenic window view of a tranquil Japanese garden. The poster should have an elegant yet casual style, suitable for a promotional event. Alphabet Only.



Chat GPTで生成した画像生成用の文章をCANVA AIに入力することで、旅館要素を上手く反映した、よりイメージに近い画像が生成された。

生成AIモデルを複数組み合わせることのメリット

- そのため、文章部分はChat GPT、画像生成はCANVA AIと工程ごとに生成AIモデルを使い分け、各モデルの得意分野を生かすことで、全体の出力精度を向上させることが可能になる。

- ・ポップデザイン案を画像で出力
- ・作成時のポイントをアドバイス

検証結果（結果を踏まえた考察） | ポップデザイン案作成

検証目的・課題

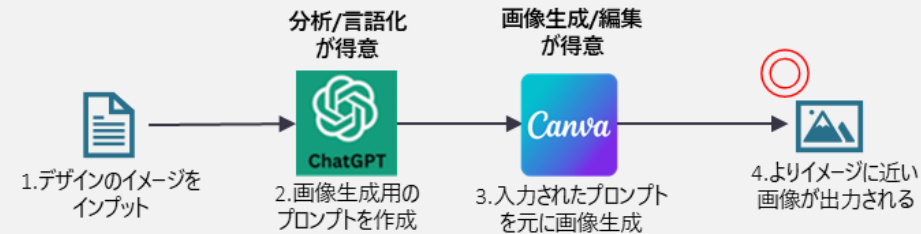
本ユースケースでは「作りたいイメージをデザインに落とし込む工程に労力がかかる」という課題の解決に向けて、「イメージの具体化」「デザインの生成と修正」に生成AIを活用した。

検証結果

結果として、3時間程度かかっていた「ポップデザイン案作成作業」において約50%の稼働削減効果が見込めた。

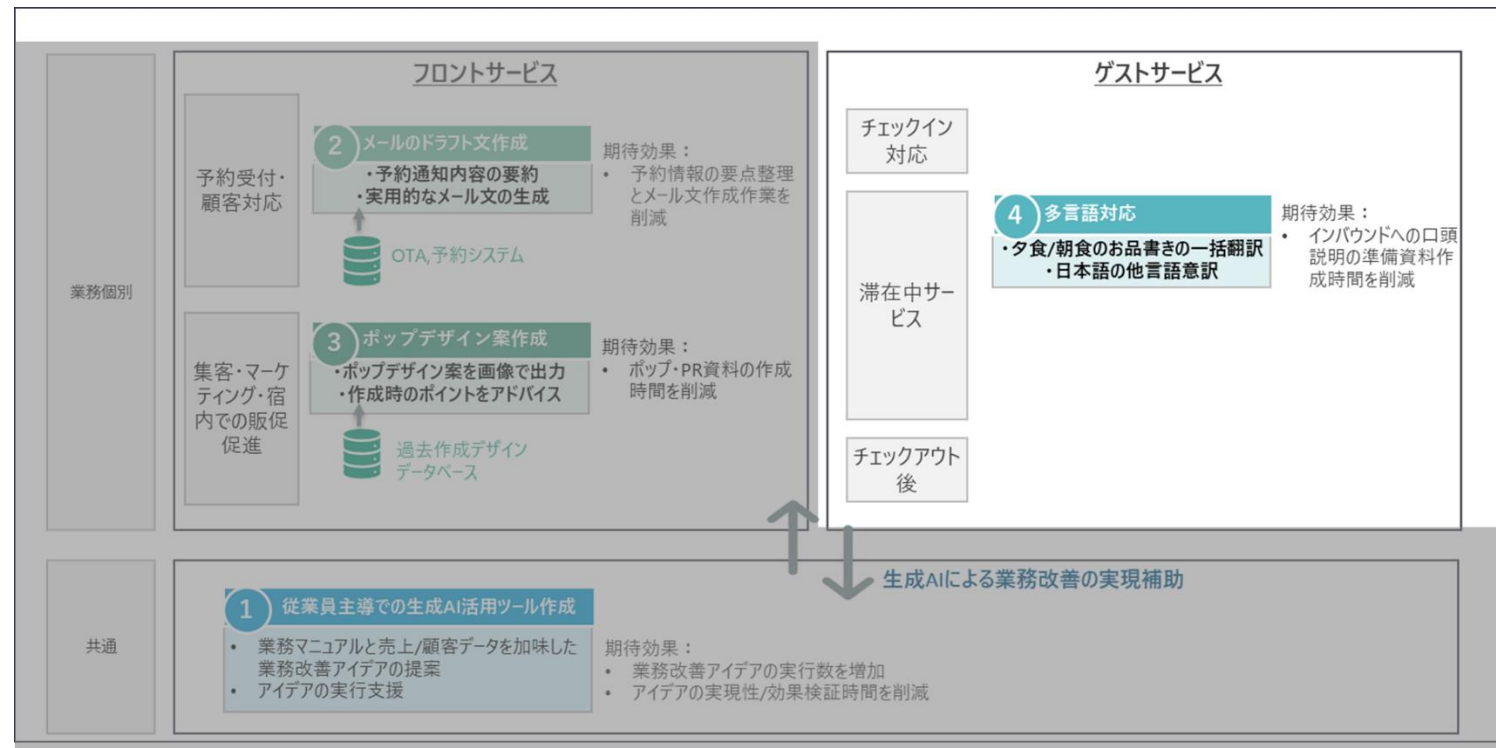
分析

図：精度向上の要因



- ✓ 作業効率化の要因として、従来は「どんなデザインが適しているか」を複数の資料を検索して確認する必要があったが、生成AIがデザイン案を具体的な画像で提供することで、調査作業の労力を削減できた点が挙げられる。
- ✓ また、画像生成の品質向上要因として、工程ごとに複数の生成AIモデルを使い分けることで、各モデルの苦手分野をカバーできたことがあげられる。マルチモーダルモデルの普及により、生成AIについて「何でもできるAI」と認識されがちだが、実際にはAIモデルごとに得手不得手がある。そのため、生成AIの利用効果を高めるためには、AIモデルごとの特徴を理解し、用途に合わせて複数の生成AIモデルを使い分けることが重要であった。

④ 多言語対応



■課題

- ・夕食/朝食のお品書きの一括翻訳
- ・日本語の他言語意識

自動翻訳だと単語が直訳されるため
正誤確認が大変

翻訳結果の整理が大変
(原文との紐づけ、インデント調整)



■導入・検証時の入出力

4 多言語対応

- ・夕食/朝食のお品書きの一括翻訳
- ・日本語の他言語意識

質問内容（ユーザーが入力する画面）

春浅し— まだ二月で雪も残っているが食材は春らしいものが出てきている

【先付】

- ・炙りとらふぐ（大分）—表面だけ炙っている生もの
- ・わさび菜とベビーリーフ
- ポン酢で作ったドレッシング（オリーブオイルとポン酢）—カルパッチョ

- ・新唐墨（自家製・長崎）、紅くるり（紅大根）

- ・筍（中国産）、玉味噌（西京味噌に卵の黄身と砂糖）— たけのこ味噌
だしよりまろやかになる

- ・天豆（鹿児島）塩ゆで

お品書きの一覧(テキスト)
をコピー＆ペーストする

回答結果

春浅し— まだ二月で雪も残っているが、食材は春らしいものが出てきている

Early Spring— Though February still holds traces of snow, spring ingredients are beginning to appear.

先付 (Appetizers)

- ・ 炙りとらふぐ（大分）
Seared tiger pufferfish (Oita) – Lightly seared on the surface, served raw.
- ・ わさび菜とベビーリーフ
Wasabina greens and baby leaves with a ponzu dressing (a blend of olive oil and ponzu), served carpaccio-style.
- ・ 新唐墨（自家製・長崎）、紅くるり（紅大根）
Homemade Karasumi (dried mullet roe) from Nagasaki, paired with Benikururi red radish.
- ・ 筍（中国産）、玉味噌
Bamboo shoots (China) served with Tama-miso—a mellow miso blend made from Saikyo miso, egg yolk, and sugar.
- ・ 天豆（鹿児島）塩ゆで
Salt-boiled broad beans (Kagoshima).

翻訳文章(意識)が一括で出力される

仕組のイメージ



インバウンド

⑤インバウンドへの
料理案内を実施

従業員

①従業員がお品書き(日本語)
のテキストデータを入力

④翻訳結果をユーザーに提示



ChatGPT

②日本語を
他言語に翻訳

翻訳機能

③翻訳文のインデントを調整するなど
見やすい形に整理

▶インバウンドへの料理案内においては、以下の3ステップを実施する必要があり、負担が大きい業務のひとつであった。

- ① お品書きに書かれた料理名（単語）を1つずつ翻訳
- ② 文章全体を翻訳し、①で翻訳した適切な単語名に書き換え
- ③ 翻訳結果を有識者が校正

▶本ツールでは、お品書きのデータを入力するだけで多言語に翻訳され、出力した英語文が意識された状態で出力されるため、①～③の工程を一括で実施でき、効率化につながった。

▶翻訳機能については、実際に使用するシチュエーションを分析し意識できるため、文脈を理解して処理を実行できるという生成AIの強みが表れている。

- ・夕食/朝食のお品書きの一括翻訳
- ・日本語の他言語意識

検証結果（結果を踏まえた考察） | 多言語対応

検証目的・課題

本ユースケースでは「英語対応の質にばらつきがある」と「文章翻訳作業に手間がかかる」という課題の解決に向けて、「文章の一括翻訳と意識」に生成AIを活用した。

検証結果

結果として、1回20分以上の時間がかかっていたお品書きの翻訳作成作業が1回7分に削減されるといった稼働削減効果が発生した。

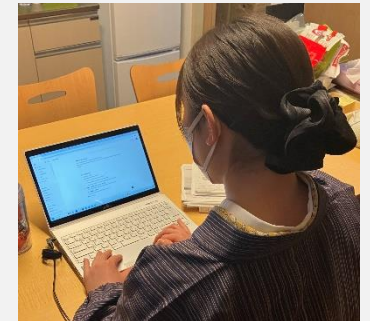
分析

- ✓ 生成AIは意識ベースで翻訳を行うことから、翻訳文の正誤確認の手間が省略されたことが作業の削減効果の要因
- ✓ 作成したツールを実用し、現場の声を聞きながら対象とする作業範囲やアプローチ方法を適宜調整していくことが重要である。

これまでの業務の様子



生成AIで効率化した後の様子



ツールを作成/利用した現場の声

- ✓ 実証参加前はChatGPTを使ったことはなかった。実証で使っていく中で可能性を感じた。
- ✓ 生成AIという技術の全容が見えていないため、出来ることを更に追求していき、より良いツールを作りたいと思っている。
- ✓ 生成AIツールを使う手順を誤った際に出力された結果から新たなアイデアが生まれることもあり、使う人が増えるほど、可能性が広がると感じた。
- ✓ 本ツールの活用をきっかけに、これまで担当者3名が個々で行っていた翻訳作業が1人に集約されるといった、業務のやり方自体の見直しが行われるという副次効果があった。

生成AIを活用するメリット

①業務改善アイデアの実現ハードルの低下

- ✓ 生成AIを活用することで、業務の課題やアイデアを従業員自身がプロンプト化し、試行できるようになる。
- ✓ データの分析作業を代替できる等、業務改善の実現ハードルが低くなることで、アイデアを形にするまでのスピードが向上する。
- ✓ 小さなアイデアでも即実行できるため、業務改善が加速し、従業員の試行錯誤が活発化が期待できる。

②従業員が主体的に業務改善を考える組織へ

- ✓ 生成AIの活用により、従業員が自ら業務改善のアイデアを試し、成功体験を積むことで、主体的に課題解決に取り組む文化の醸成が見込める。
- ✓ 「自ら考え、試し、改善する」サイクルが生まれ、組織全体の生産性と創造性が向上可能。

③業務効率化により、付加価値の高い業務へ時間をシフト

- ✓ 生成AIを活用し、シフト作成・予約管理・翻訳業務などの繰り返し作業を大幅に削減可能。
- ✓ 効率化した時間で接客時間を増やし、お客様満足度向上や従業員のスキルアップに時間をシフトすることが可能。
- ✓ サービスやスタッフのスキルを含めた旅館全体の価値を持続的に成長させることが可能になる。