

生成AIを活用したメール自動返信と施設管理

現状及び課題、解決策と目指す姿

- ・箱根エリアは首都圏からのアクセスが良く、国内外の旅行者に人気の温泉地である。宿泊事業者の稼働率も高く、業務量は年間を通じて多い。
- ・一方で、問い合わせ対応や設備管理等のバックヤード業務の属人化、非効率化が顕在し、人手不足の中で安定したサービス提供が困難である。
- ・生成AIとIoTを活用し、メール対応の自動化と設備管理の遠隔監視、異常検知を実現することで、業務の標準化と効率化を図る。
- ・本事業を通じて、宿泊業における現場実装型のDXモデルを確立し、将来的には地域全体への展開と、他業種への応用を目指す。

事業概要

箱根エリアの宿泊事業者では、問い合わせ対応や設備管理業務が属人化、非効率化しており、人手不足の中で安定したサービス提供が困難である。そこで、生成AIとIoTを活用した、メール対応の自動化や設備管理の遠隔監視、異常検知を実現することで、業務の標準化と効率化を図る。本事業は、現場実装型のDXモデルとして、地域全体への展開や他業種への応用を目指す。

取組地域：神奈川県足柄下郡箱根町

コンソーシアム名：箱根スマートAI宿コンソーシアム

代表事業者：一般財団法人箱根町観光協会

実証内容

1. 生成AIによる返信文の自動作成や多言語メール翻訳の導入による業務時間の削減
2. 生成AIによる設備データの自動分析や異常の可視化、自動判断、通知による属人的業務の削減

目標値

KGI① メール対応時間の削減(30時間/月)

KPI① 返信文の手動修正割合(25%)

KGI② インフラ設備管理業務の削減(30時間/月)

KPI② 各種タンク見回り回数減少(2回/日)

