

生成AIを活用した観光地の駐車場管理の効率化と インフォメーションセンター対応業務の改善

現状及び課題、解決策と目指す姿

- ・ 関門海峡エリアは歴史と美しい景観が魅力の観光地であり、特に門司港レトロ地区は異国情緒あふれるノスタルジックな建築群が立ち並び、年間約200万人以上が訪れる観光名所である。
- ・ 門司港レトロ地区では年間9,000件以上の団体バスを受け入れているが、団体バスの駐車場予約受付はFAX、電話、メール等様々な手段に分散しており、予約管理や駐車場運営に多大な労力がかかっている状況である。また、インフォメーションセンターが旅行者からの問い合わせ対応業務と駐車場の予約管理業務を同時並行で兼務しているため、業務の負担が大きく業務効率の低下につながっている。
- ・ 本事業では、関門海峡エリア一体での駐車場の予約管理体制を構築し、生成AIを活用して円滑な駐車場管理に取り組む。また、生成AIを活用して旅行者からの問い合わせに対応し、インフォメーションセンターの業務効率化に取り組む。
- ・ 上記の取組を通じて、業務の属人化を解消するとともに、業務効率化と省人化を図る。また、観光情報の一元化を通じて旅行者の利便性向上を図り観光体験の質を高めることで、地域の観光競争力を強化する。

事業概要

生成AIを活用して、FAXで受け付けた予約情報の電子データ化や予約状況の分析等を行い、駐車場の予約管理業務の効率化に取り組む。また、旅行者からの問い合わせの回答文案を生成AIで作成することで、インフォメーションセンターの業務効率化及び旅行者の観光体験の質の向上を目指す。

取組地域：福岡県北九州市

コンソーシアム名：関門海峡港湾観光連絡協議会

代表事業者：一般社団法人海峡都市関門DMO

実証内容

1. FAXで受け付けた予約情報の電子データ化による作業工数の削減
2. 問い合わせ回答文の自動生成による業務効率化
3. 問い合わせシステムへのフィードバック機能搭載による業務効率化と観光体験の質の継続的な向上

目標値

KGI インフォメーションセンターにおける問い合わせ対応等の業務効率化
(2.5人月 → 1.25人月へ業務量削減)

KPI 生成AIによる予約対応率(80%)

