志賀高原 地域OTA×生成AIによる稼げる観光地実証事業

現状及び課題、解決策と目指す姿

- 志賀高原は長野県北部に位置し、世界的なスノーリゾートとして年間約97万人が来訪する地域である。令和4年度には予約、決済が可能なシームレスな地域サイトと会員制度を導入し、宿泊予約や顧客データの取得が可能となった。
- しかし、来訪頻度や客単価の向上には課題が残っており、ロイヤルカスタマー(※)化は道半ばである。また、サイト機能の充実により利用者が増加し、問い合せ対応が追いつかず、人手不足による取りこぼしも発生している。
- 本事業では、生成AIを活用したマーケティングの強化とロイヤルカスタマー化による売上向上を図るとともに、生産性が相対的に低い業務の省力化によるコスト削減を実現する。
- これらの取組により、「稼げる観光地」として持続可能な地域経営を目指す。

※志賀高原が想定するロイヤルカスタマーとは、1回の来訪で5万円 の観光消費をする多頻度(通算5回以上)の来訪者を指す。

事業概要

本事業では、生成AIを活用し、顧客像の分析を行い、ターゲットとなる顧客に効果的な広告、プランの自動生成するほか、生成AIを活用したチャットボットによる旅行者の問い合せ対応を多言語化、省力化し、地域サイトでの販売力と対応力を強化することで、売上向上とコスト削減の両立を図る。

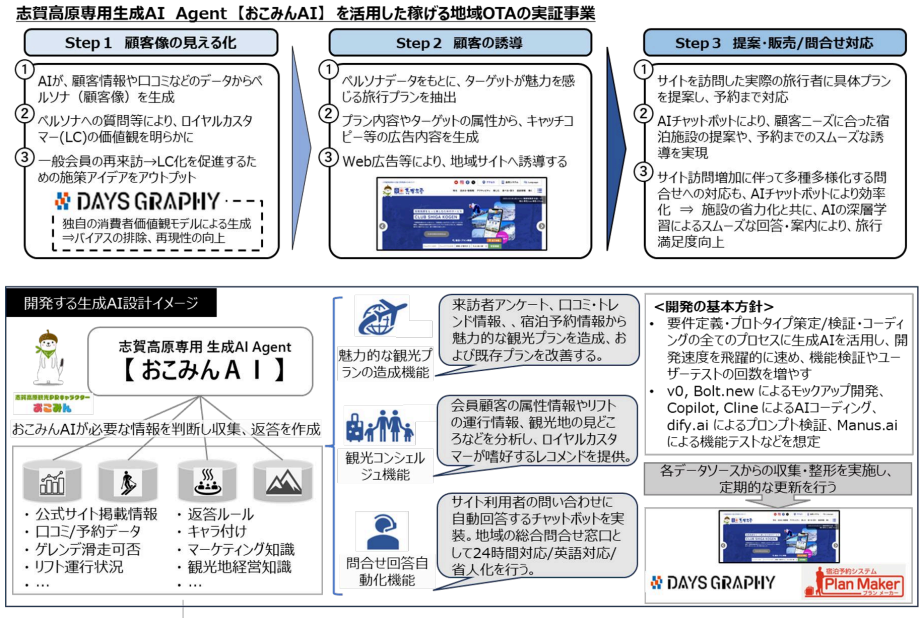
取組地域： 長野県下高井郡山ノ内町

コンソーシアム名： 志賀高原観光DX推進コンソーシアム

代表事業者： 一般財団法人長野経済研究所

実証内容

1. 生成AIによるロイヤルカスタマーのペルソナ分析とペルソナに応じた施策の立案
2. 生成AIによる地域サイトへの誘導につながる効果的な広告・プロモーションの実施
3. 問い合わせ対応の効率化と旅行者の満足度向上に向けた、チャットボットによる
4. 多言語でのレコメンドや予約までのスムーズな誘導の実施

目標値

KGI	地域OTA、サイトで販売される宿泊プラン等の売上(1億3,200万円)
KPI①	生成AIレコメンドによる宿泊予約完了数(1,000人泊)
KPI②	チャットボット導入による、問い合せの削減件数(300件以上/対前年比30%)