

# やつしろ観光DX実証事業～AIで進化する観光案内～

## 現状及び課題、解決策と目指す姿

- 八代市では、くまモンポート八代への大型クルーズ船寄港や台湾積体電路製造(TSMC)の進出により、インバウンドの流入が増加している。
- 観光案内所では、オーバーツーリズムや営業時間外の対応、多言語対応スタッフの不足等が課題となっており、従来の情報発信手段では旅行者のニーズに十分応えられていない。
- 生成AIを活用した、AIチャットボットやAIコンシェルジュ、プレミアムマイマップ、AIフラッシュムービー等の観光DXツールを導入することで、非対面、多言語対応の観光案内を実現し、案内業務の効率化とサービス品質の向上を図る。
- 本事業を通じて、旅行者にとって魅力的でパーソナライズされた観光体験を提供し、地域の観光資源の活用促進と消費拡大を目指す。最終的には、人的リソースに依存しない持続可能な観光案内体制の構築を目指す。

## 事業概要

クルーズ船寄港時や台湾積体電路製造(TSMC)関連のインバウンドの増加に対応するため、八代市では観光案内のDX化を推進している。DMOやつしろ、まちづくりプラットフォーム、ローカルデベロップメントラボが連携し、生成AIを活用した観光情報提供サイトを導入。AIチャットボットやAIコンシェルジュ、プレミアムマイマップ、AIフラッシュムービー等の機能を通じて、観光案内所や宿泊事業者に設置されたタブレットやQRコードから旅行者がアクセス可能な環境を整備する。これにより、人的対応が困難な時間帯や場所においても高品質な観光案内を提供し、地域消費の拡大と観光体験の向上を図る。

取組地域：熊本県八代市

コンソーシアム名：やつしろ観光AIおもてなしDX

代表事業者：一般社団法人DMOやつしろ

## 実証内容

- 多言語対応AIチャットボットの導入による案内業務の効率化とインバウンドへの対応力強化
- AIコンシェルジュを導入し、旅行者属性を反映したプレミアムマイマップを提供
- 観光ルートに基づいたAIフラッシュムービーの提供による旅行者の期待値向上と消費拡大

## 目標値

KGI くまモンポート観光案内所窓口における案内業務時間の削減(50%)

KPI クルーズ乗船客のサービス利用実績(5%)

