



観光DX推進による地域活性化モデル実証事業 ②生成AI活用モデル

成果報告書

AIおよびウェブカメラを活用したホテル佐勘忘れ物管理DX実証事業

秋保忘れ物DX推進コンソーシアム

2026年2月20日



目次

1. はじめに

(1) 地域の魅力・特徴

(2) コンソーシアム

2. 地域が目指す姿・事業概要

3. 実証事業

(1) 全体像

(2) 目標・取組内容

(3) 各取組の詳細

取組1.画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、

宿泊者への自動通知による業務効率化

取組2.音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上

取組3.ホテル内における承認作業の内製化による業務効率化

取組4.オンラインでのチップ受け取りによる新たな収益の創出

4. 総括

(1) 実証事業の結果

(2) 事業の考察

4. 実施体制

(1) 体制図

(2) 各メンバーの役割

5. 今後の展望

1.はじめに

(1) 地域の魅力・特徴

魅力

ホテル佐勘（仙台・秋保温泉）の魅力

- “伝承千年”の歴史と物語性：秋保の湯に代々関わってきた「湯守」の系譜や、伊達政宗ゆかりのエピソードが館内の随所に感じられます。
- 湯めぐりが楽しい温泉体験：溪流（名取川）を望む源泉かけ流し露天「河原の湯」等、雰囲気異なる湯を楽しめます。
- 食事の満足度が高い傾向：夕朝食の品数の多さや（ハーフ）ビュッフェの楽しさに触れる口コミが多く、“温泉＋食”で満足しやすい地域です。
- アクセスの良さ：仙台市内から行きやすく、短い移動で温泉地の非日常に入れる立地です。

特徴

- ・仙台中心部から近く、自然景観と温泉文化が共存する滞在型地域となっています。
- ・旅館の“おもてなし”を支える裏方業務が多く、現場DXの効果が出やすいという特徴があります。
- ・宿泊・日帰り・インバウンド等、多様な客層への対応が求められています。

取組エリア

宮城県仙台市太白区秋保温泉地区（ホテル佐勘）



1.はじめに

(2) コンソーシアム

コンソーシアム名

秋保忘れ物DX推進コンソーシアム

実施主体

■ 代表団体／企業

株式会社ホテル佐勘

■ 活動地域

宮城県仙台市太白区秋保温泉地区

■ 活動概要・経歴

秋保温泉旅館組合の組合長施設として、『日中韓中央銀行局長会議』（2007年）、『ASEAN + 3財務大臣・中央銀行総裁代理会議』（2011年）、『G7財務大臣・中央銀行総裁会合』（2016年）等、数多くの国際会議誘致・運営を通じて地域の観光振興や経済活性化に貢献してきました。

『秋保温泉観光案内所』の運営受託により、観光客への地域情報発信や回遊促進を推進。地域の消費額および滞在時間の向上に寄与しています。観光庁『宿泊施設を核とした観光地DX推進事業（2022年度）』に採択され、秋保地域において施設間データ活用・業務自動化・効率化を推進した実績を持っています。

『G7仙台科学技術大臣会合（2023年）』、『G7 JAPAN財務大臣・中央銀行総裁会合（2016年）』等大規模国際会議の運営責任者を務め、国際イベントを活用した観光誘客と地域ブランド向上に貢献しています。

『仙台・東北観光レジャリスサミット2023』の運営を担当し、観光業界向けに新たな観光施策の普及・人材育成の場を提供しています。

観光庁主催『国際会議 観光レジャリスサミット2024』の運営を担当、東日本大震災の復興の取組を対外的にアピールし、観光分野のレジャリスの強化推進に貢献しています。

2.地域が目指す姿・事業概要

現状及び課題、解決策と目指す姿

- ・秋保温泉地域は首都圏からのアクセスの良さと豊かな自然環境を背景に、年間を通じて多くの旅行者が訪れる観光地です。地域には複数の宿泊事業者が点在し、観光産業の重要な担い手となっています。
- ・一方、地域内の宿泊事業者では、忘れ物対応が紙台帳や電話確認等アナログな作業に依存しており、業務負荷が高く、忘れ物返却率も40%にとどまる等、非効率な運用が常態化しています。
- ・本事業では、画像認識AIや音声認識AI、ウェブカメラ、PMS連携の技術を活用し、忘れ物対応業務の自動化と精度向上を図ることで、業務効率化と顧客満足度の向上を実現します。
- ・実証を通じて、秋保温泉地域における標準的な忘れ物DXモデルを確立し、地域内宿泊事業者の収益性と生産性を底上げするモデルを確立します。加えて、秋保温泉地域全体への横展開を進め、将来的には県内他地域への普及を目指し、地域全体の観光産業のDX化や持続的な発展に貢献します。

2.地域が目指す姿・事業概要

事業概要

本事業は、株式会社ホテル佐勘を中心とした秋保忘れ物DX推進コンソーシアムが宿泊事業者における忘れ物対応業務のDX化を図る取組です。画像認識AIによる分類、タグ付け、自然言語処理AIによる本人確認、ウェブカメラによる撮影、PMSとの連携による通知自動化等を組み合わせた統合的な忘れ物管理ソリューションを導入し、業務効率化と顧客満足度向上を同時に実現します。年間約2200時間の業務削減を見込み、秋保温泉地域から県内宿泊事業者への普及を視野に入れた地域活性化モデルとして実証を行います。

実証内容

1. 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化
2. 音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上
3. ホテル内における承認作業の内製化による業務効率化とセキュリティ強化
4. オンラインでのチップ受け取りによる新たな収益の創出

3.実証事業 (1) 全体像



発見

客室・共用部での忘れ物発見



撮影

スタッフがスマホで写真撮影



AI認識

種類・品目名を移動識別し台帳登録



SNS通知

PMS連動で宿泊者へ自動通知



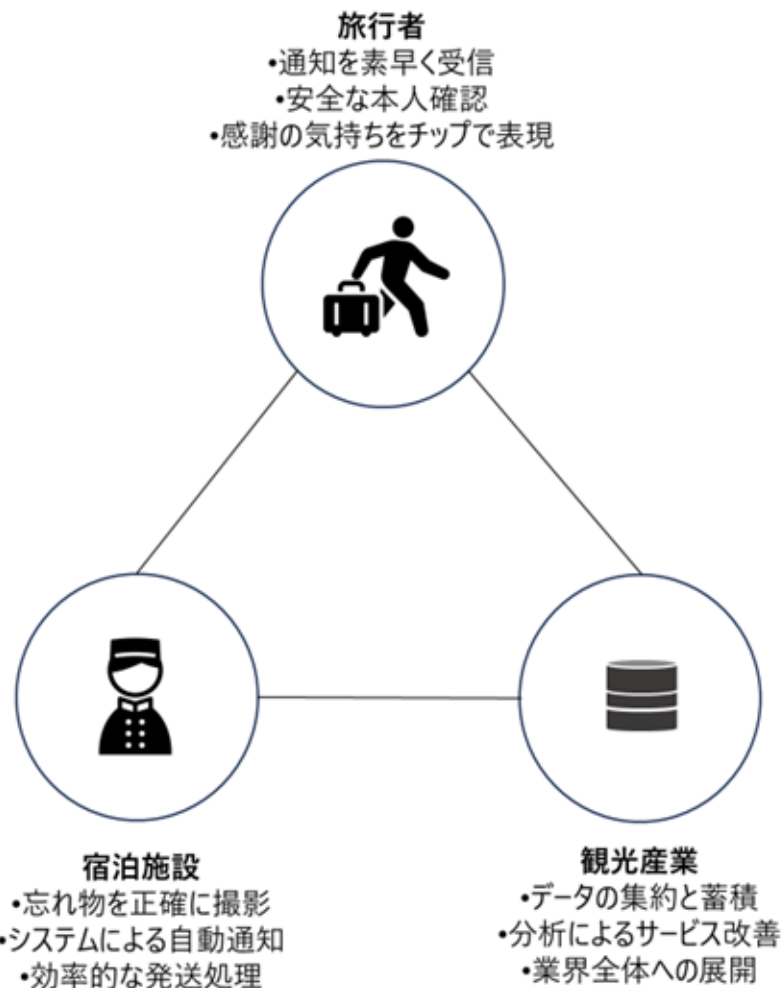
ご本人確認

宿泊者がスマホで本人認証



ご返却・チップ

ご本人へ返却、チップシステム



3.実証事業

(2) 目標・取組内容

目標

Goal：忘れ物対応を「撮影起点」でデジタル化し、現場工数を大幅に削減しながら返却率・顧客満足度を向上させます。

KGI：①月間対応時間を80%以上削減（約225時間→約40時間）

KPI：①1件あたり対応時間 45分→8分程度

その他の指標：忘れ物返却率：60%, 通知送信までの時間: 3分以内, 生成AI一時対応自動化率: 90%以上, 本人確認AI制度：95%以上

取組	取組概要	頁
取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化	画像認識AIによる忘れ物の自動分類・タグ付けと宿泊者通知による業務効率化。忘れ物を発見したスタッフがウェブカメラ等で撮影するだけで、画像認識AIが物品種別・色・特徴（ブランド・素材・識別ポイント等）を自動で分類・タグ付けし、台帳登録を省力化します。	P.8
取組②③ 音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認 および 承認作業内製化	電話・ウェブフォームでの問い合わせ内容を音声分析AI・自然言語処理AIで整理し、申告された特徴と拾得物情報の一致度を評価できる仕組みを整備します。	P.19
取組④ オンラインでのチップ受け取りによる新たな収益の創出	忘れ物返却時に、宿泊者が任意でオンライン決済によりチップを支払える仕組みを導入し、従来は生まれにくかった「お礼」を収益として可視化します。	P.30

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

画像認識AIによる忘れ物の自動分類・タグ付けと宿泊者通知による業務効率化。

忘れ物を発見したスタッフがウェブカメラ等で撮影するだけで、画像認識AIが物品種別・色・特徴（ブランド・素材・識別ポイント等）を自動で分類・タグ付けし、台帳登録を省力化します。

取組の詳細 (1)

【取組の概要】

宿泊施設内で発生する忘れ物を効率的に管理するため、生成AIを活用した自動台帳登録システムの整備を実施しました。

【システムの特徴】

- ・忘れ物発見時、生成AIが写真から対象物の内容、ブランド名、素材、特徴、識別ポイント等を自動判別し、分類・タグ付けを行います。
- ・Google提供のGemini LLMを用いた画像認識技術を採用しています。

【運用方法】

- ・清掃員がスマホあるいはタブレットを持ち運び、そのタブレットでシステムを用いて忘れ物を発見した場合、即時に撮影を行います。これにより自動で忘れ物の情報が登録されます。情報はPMSに連携されるため、お客様への情報通達まで一気通貫で行えます。
- ・なお、対象施設であるホテル佐勘では、従業員による個別スマートフォンの利用は業務以外での利用を回避するために原則禁止されているため、忘れ物発見者が忘れものをフロントへ届けた上で、**フロントスタッフが撮影・システム登録を担当するオペレーションについても検証しました。**

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

画像認識AIによる忘れ物の自動分類・タグ付けと宿泊者通知による業務効率化。

忘れ物を発見したスタッフがウェブカメラ等で撮影するだけで、画像認識AIが物品種別・色・特徴（ブランド・素材・識別ポイント等）を自動で分類・タグ付けし、台帳登録を省力化します。

取組の詳細（2）

【宿泊者への通知機能について】

- ・PMS連携を行い、宿泊者への即時通知を実現しました。
- ・ただし、本人以外への連絡を避けるべきであることから、この機能が発動するのは「部屋内での忘れ物であった場合」かつ「一部屋予約だった場合」
 - 宿泊施設のPMS（予約管理システム）移管中であったといった状況であったため、準備が遅延していたものの、2月上旬に導入完了しました。

【生成AI精度向上への取組】

- ・忘れ物情報の省力的な登録には生成AIの高精度化が必須であり、複数のLLMによる精度検証や分類タグ付けの高速化に多くの工数を要しました。

【システムの付加機能】

- ・ホテルスタッフによる検索性向上のため、多様なフィルター機能やキーワード検索機能を採用しています。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ システム（忘れ物登録）

● 機能概要

機能：忘れ物の写真を撮影すると、それを分析しデータベースに登録できます。

【処理イメージ】

管理アプリからカメラを起動

↓
写真撮影

↓
数秒待機後、生成AIによる説明文生成と自動タグ付を実施



忘れ物を登録

画像
撮影した画像 (1枚)

忘れ物の名前 *

財布

詳細説明

赤色で革製の二つ折り財布です。

発見場所 *

発見場所を選択または検索してください

発見日時 *

日付 時間

2025/10/27 22:02

記入者 *

Naoki Sakamoto

タグ

タオル ハワミ シルバー アクセサリー

撮影した写真をもとに、生成AIが以下3項目を自動生成することで登録工数の削減を行います。

- ・忘れ物名
- ・詳細説明
- ・タグ

説明文章の自動生成

二つ折り x 財布 x 赤色 x 革製品 x

自動タグ付

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ システム（忘れ物管理画面）

● 機能概要

機能：前ページの忘れ物登録機能にて登録した忘れ物の検索ができます。

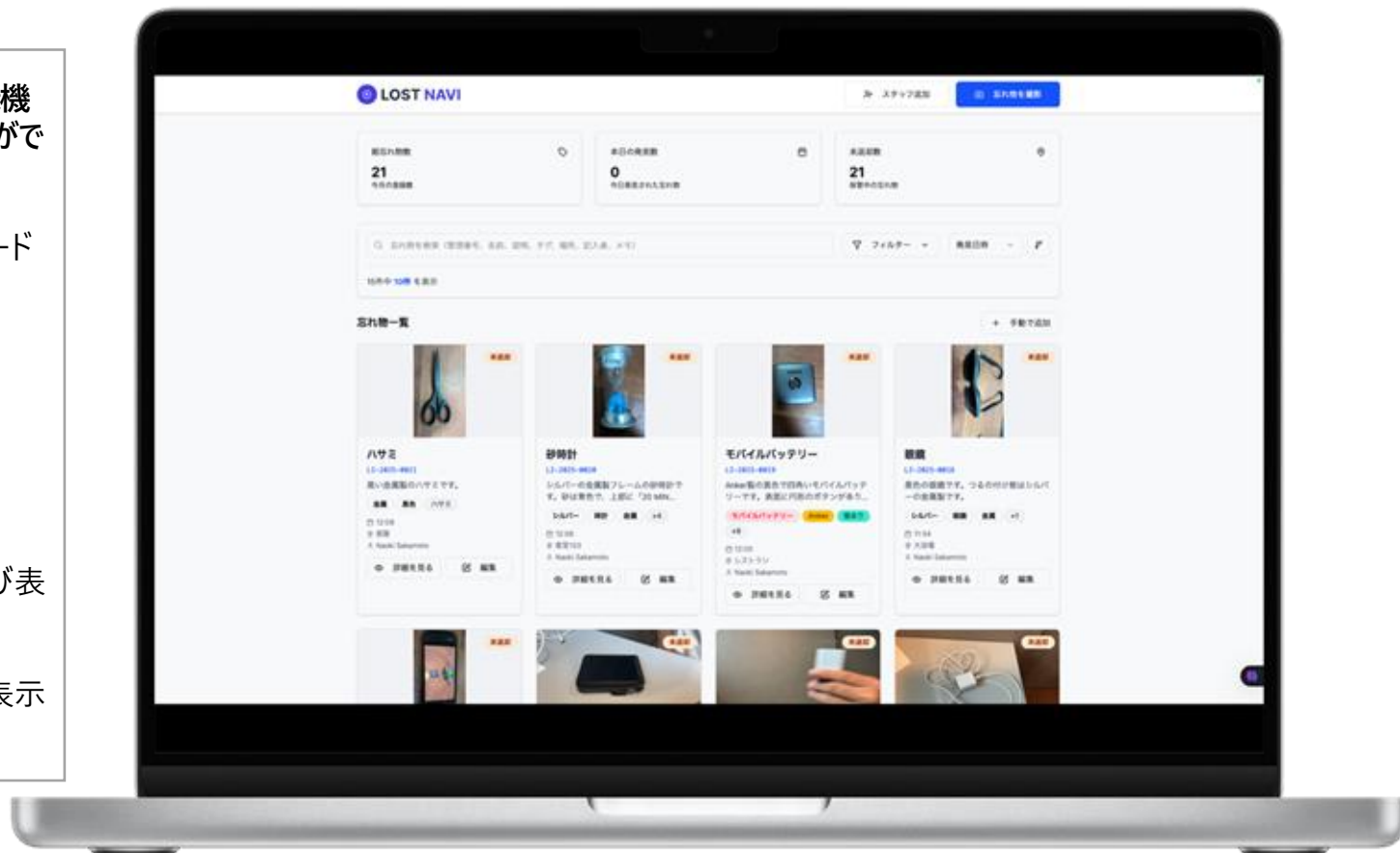
【検索ができる項目】

・名前・説明文 に対するキーワード検索

- ・タグ検索
- ・拾得日の絞り込み
- ・拾得場所の検索

その他機能

- ・ログイン・ログアウト
- ・登録スタッフの追加・削除
- ・拾得忘れ物数のカウントおよび表示
- ・返却済み登録
- ・返却済み数のカウントおよび表示
- ・レスポンス対応



3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	旅館スタッフ（拾得者または登録担当者）
利用シーン	忘れ物発見時
利用モデル・システム	Gemini 2.5 Pro 選定理由：複数モデルで比較した際に画像認識精度が最も高かったため。 比較対象モデル：GPT-5・GPT-5 Thinking・Claude 4.5 Sonnet・Claude 4.5 Opas・Gemini
入力データ	対面アンケートデータ(過去旅行者の訪問場所、属性)、施設営業時間
インターフェース	ウェブブラウザ画面・スマホブラウザ画面

生成AIの活用シーン

①忘れ物の発見



②フロントに持っていく



③忘れ物写真撮影



⑤忘れ物情報の登録



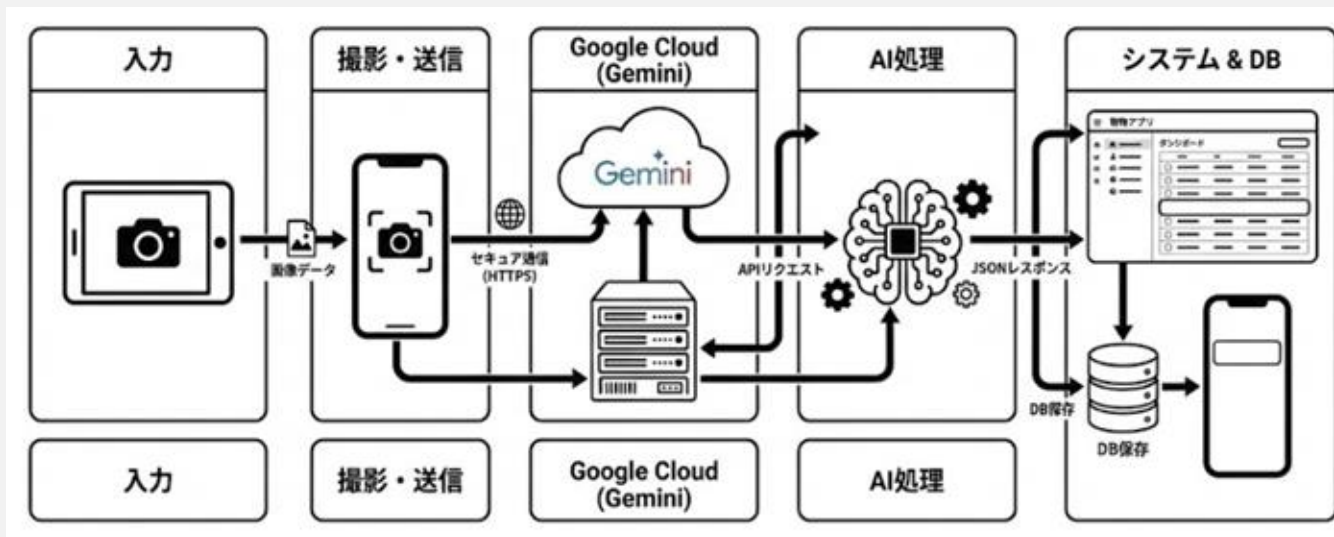
今回の検証対象であったホテル佐勤では、スタッフに対してスマホ等を持たせていないため、フロントに持っていくというオペレーションになっていますが、そうでない宿泊施設等であれば、忘れ物を習得した際にその人が即時登録・即時写真撮影登録可能です。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ 生成AI活用の仕組み

イメージ図



解説

様々なLLMの中でも Google社の提供するGeminiはマルチモーダルLLMとして画像認識の精度が高いことが実験的にも知られており、今回の検証の中でも様々なモデルで比較したところ最も精度が良い結果となりました。このLLM Geminiの画像認識機能を利用して、忘れ物情報の登録作業を自動化しました。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ 生成AIの入出力

入力データ・情報

忘れ物の画像データ

入力|質問内容

ハルシネーション対策や細かい情報についても確実に情報取得をするために、以下の通りのメガプロンプトをシステムプロンプトとして採用しています。

```
あなたは遺失物分析の専門家AIです。あなたの使命は、userから提供された画像から「完璧なJSONデータ」を一つだけ生成することです。指示に厳密に従い、一切の推測や創作を含めなさい。分析の全手順 手順1：【最優先】分析可能か判断する 必ず、画像が分析に値するかを、以下の<ImageUnreadableCondition>に照らして判断します。 画像が極度にぼやけている（目安：鮮明度40%未満） 照明が不適切で物体が識別できない 画像に物体が写っていない 画像ファイルが破損している 物体の大部分が隠れていて識別不能</ImageUnreadableCondition>【指示】上記に一つでも当てはまれば、以降の分析は一切行わず、以下のJSONをそのまま出力して、あなたの作業を終了してください。 **json { "name": "不明", "master_tags": [], "custom_tags": [], "description": "画像が不明確のため、物品を識別できませんでした。" } 手順2：【分析】各JSON項目を特定する 手順1をクリアした場合のみ、以下のJSON項目を一つずつ特定するために、画像を詳細に分析します。 2.1 "name"の特定 物体が何であるかを特定し、最も一般的な日本語1単語の名称を決定します。 **【重要】 特定に少しでも自信がなければ、必ず「不明」とします。 2.2 "master_tags"の選定 物体の色、形状、素材、種類等を観察し、後述の<マスタタグリスト>の中から、当てはまるものをすべて選びます。 **【絶対ルール】 1. **完全一致**：リスト内の単語と完全に一致するものだけを選びます。 2. **網羅性**：該当するタグは、漏れなくすべて選択します。（例：黒い革製の二つ折り財布→「財布」「二つ折り」「黒」「革」をすべて選択） 3. **類似語禁止**：リストにない類似語は使用しません。（例：リストに「差」しかない場合、「レザー」は使用不可） 4. **重複禁止**：master_tagsに選んだものは、custom_tagsには絶対に入れません。 5. **マスタタグリスト（このリストからのみ選択）**：<tag_list>の抽出 <custom_tags>にはない、客観的な特徴（ブランド名、型番、固有のデザイン、状態等）を抽出します。 **【禁止事項】 * master_tagsに含まれる単語や、それに類似する単語は絶対に使用しないでください。 2.4 "description"の作成 これまでに特定したすべての客観的な情報を統合し、1〜2文の簡潔な説明文を作成します。（丁寧語を使用） **【部分的分析の場合のルール】 * 画像が部分的に不鮮明で、確実な情報が得られなかった場合は、その識別できた客観的な事実のみを記述します。 手順3：【出力】JSONを組み立てる 手順2で特定した各項目の内容を、以下のJSON形式に厳密に当てはめて出力します。 { "name": "（手順2.1で特定したname）", "master_tags": [ "（手順2.2で選定したmaster_tags）" ], "custom_tags": [ "（手順2.3で抽出したcustom_tags）" ], "description": "（手順2.4で作成したdescription）" } 補足ルール 複数画像の扱い 複数の画像がある場合は、最も鮮明なものを基準とし、すべての画像から得られる**確実な情報のみ**を統合して、上記の手順を実行します。 すべての画像が<ImageUnreadableCondition>に該当する場合は、手順1の指示に従ってください。 あなたの行動原則 1. **確実性の原則**：推測は厳禁です。不確かなら「不明」とするか、情報を記載しません。 2. **タグ分離の原則**：master_tagsとcustom_tagsの役割を厳格に分け、重複させません。 3. **形式遵守の原則**：出力は必ず指定のJSON形式を守ります。 出力前チェックリスト 画像品質を正しく評価したか 不明確な場合の処理を適切に行ったか（条件に合致した場合は必ず「不明」にしたか） nameフィールドは適切か（通常名称/不明） 物体の種類に自信があるか（自信がない場合は「不明」） master_tagsはリストから選択しているか 該当するmaster_tagsをすべて選択したか master_tagsとcustom_tagsに重複はないか 空配列[]を適切に使用しているか descriptionに画像品質の問題を記載したか（必要な場合） JSON形式は正しいか（カンマ、引用符、括弧）
```

プロンプト等の工夫・ルール等

- ・ハルシネーションが起こらないように、様々な条件をプロンプトに入力しました。
- ・100件以上のテストデータを作成し、精度が95%以上になるまで、プロンプトのアーキテクチャの最適化を実施しました。
- ・プロンプトの修正回数は全体で38回となっています。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ 参考：システムプロンプト(文字サイズ拡大版)

あなたは遺失物分析の専門家AIです。あなたの使命は、userから提供された画像から**「完璧なJSONデータ」**を一つだけ生成することです。指示に厳密に従い、一切の推測や創作を含めないでください。分析の全手順 手順1：【最優先】分析可能か判断する まず、画像が分析に値するかを、以下の**<ImageUnreadableCondition>**に照らして判断します。画像が極度にぼやけている（目安：鮮明度40%未満） 照明が不適切で物体が識別できない 画像に物体が写っていない 画像ファイルが破損している 物体の大部分が隠れていて識別不能

指示 一つでも当てはまれば、以降の分析は一切行わず、以下のJSONをそのまま出力して、あなたの作業を終了してください。

```
json { "name": "不明", "master_tags": [], "custom_tags": [], "description": "画像が不明確のため、物品を識別できませんでした。" }
```

手順2：【分析】各JSON項目を特定する 手順1をクリアした場合のみ、以下のJSON項目を一つずつ特定するために、画像を詳細に分析します。

2.1 "name" の特定 物体が何であるかを特定し、最も一般的な日本語1単語の名称を決定します。 【最重要】 特定に少しでも自信がなければ、必ず「不明」とします。

2.2 "master_tags" の選定 物体の色、形状、素材、種類等を観察し、後述の<マスタタグリスト>の中から、当てはまるものをすべて選びます。 【絶対ルール】

- 完全一致: リスト内の単語と完全に一致するものだけを選びます。
- 網羅性: 該当するタグは、漏れなくすべて選択します。（例：黒い革製の二つ折り財布→「財布」「二つ折り」「黒」「革」をすべて選択）
- 類似語禁止: リストにない類似語は使用しません。（例：リストに「革」しかない場合、「レザー」は使用不可）
- 重複禁止: master_tags に選んだものは、custom_tags には絶対に入れません。

▼ マスタタグリスト（このリストからのみ選択）

```
[tag_list]
```

2.3 "custom_tags" の抽出 <マスタタグリスト>にはない、客観的な特徴（ブランド名、型番、固有のデザイン、状態等）を抽出します。 【禁止事項】

- master_tags に含まれる単語や、それに類似する単語は絶対に使用しないでください。

2.4 "description" の作成 これまでに特定したすべての客観的な情報を統合し、1～2文の簡潔な説明文を作成します。（丁寧語を使用）

【部分的分析の場合のルール】

- 画像が部分的に不鮮明で、確実な情報しか得られなかった場合は、その識別できた客観的な事実のみを記述します。

手順3：【出力】JSONを組み立てる 手順2で特定した各項目の内容を、以下のJSON形式に厳密に当てはめて出力します。

```
json { "name": "(手順2.1で特定したname)", "master_tags": ["(手順2.2で選定したmaster_tags)"], "custom_tags": ["(手順2.3で抽出したcustom_tags)"], "description": "(手順2.4で作成したdescription)" }
```

補足ルール 複数画像の扱い 複数の画像がある場合は、最も鮮明なものを基準とし、すべての画像から得られる確実な情報のみを統合して、上記の手順を実行します。 すべての画像が

<ImageUnreadableCondition>に該当する場合は、手順1の指示に従ってください。

あなたの行動原則

- 確実性の原則: 推測は厳禁です。不確かなら「不明」とするか、情報を記載しません。
- タグ分離の原則: master_tags と custom_tags の役割を厳格に分け、重複させません。
- 形式遵守の原則: 出力は必ず指定のJSON形式を守ります。

出力前チェックリスト

- 画像品質を正しく評価したか
- 不明確な場合の処理を適切に行ったか（条件に合致した場合は必ず「不明」にしたか）
- nameフィールドは適切か（通常名称/「不明」）
- 物体の種類に自信があるか（自信がない場合は「不明」）
- master_tagsはリストから選択しているか
- 該当するmaster_tagsをすべて選択したか
- master_tagsとcustom_tagsに重複はないか
- 空配列[]を適切に使用しているか
- descriptionに画像品質の問題を記載したか（必要な場合）
- JSON形式は正しいか（カンマ、引用符、括弧）

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ システム（実際の精度）

以下は実際のシステムの画面
ネクタイを写真撮影



数秒後



▼生成AIの出力

【忘れ物の名前】
ネクタイ

【詳細説明】
HERMESの青色のネクタイです。全体に馬蹄柄がデザインされており、裏のタグには四つ葉のクローバーも見られます。

【タグ】
#HERMES, #四葉のクローバー, #衣類, #青色, #馬蹄柄, #PARIS

上記の通り、ブランドや細かい柄やワンポイントのデザインの特徴等細かい画像認識によるテキスト化に成功しています。

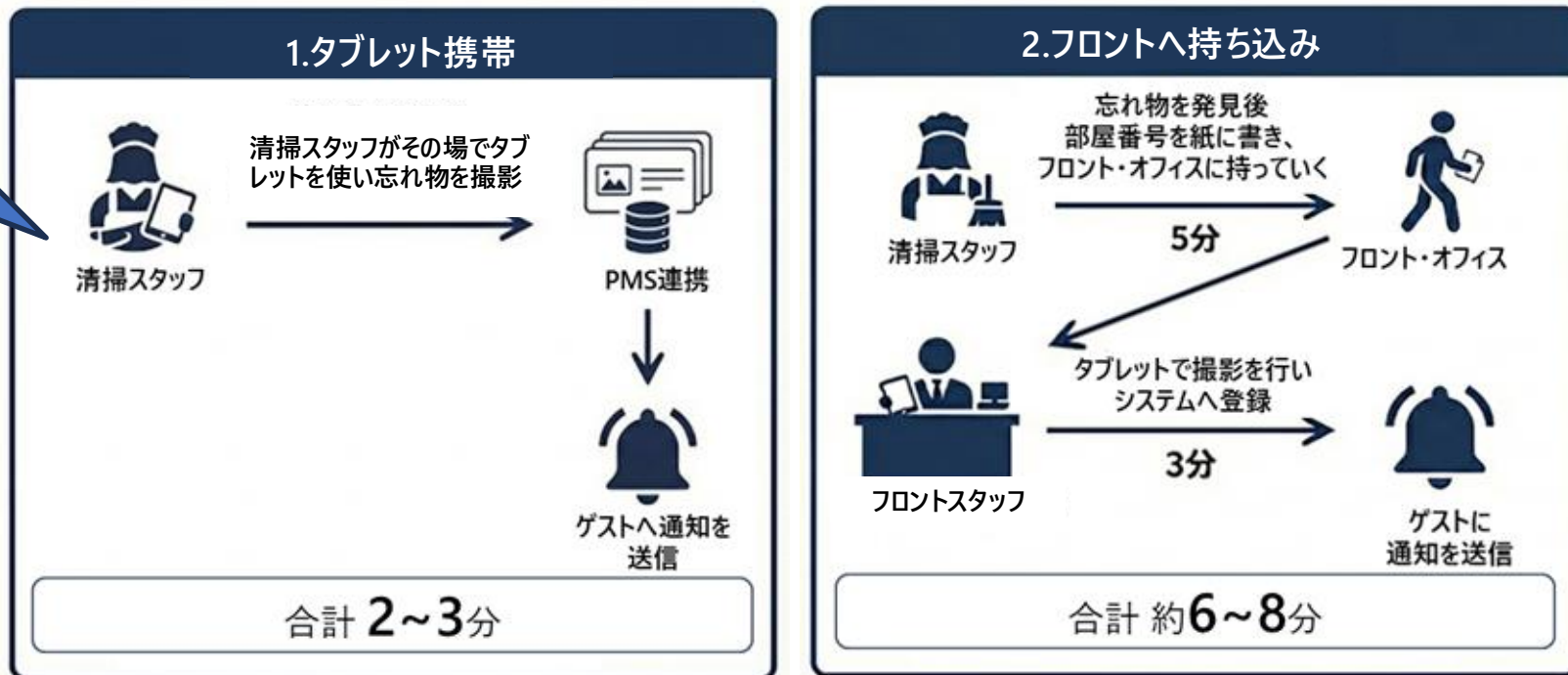
3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ 従業員によるタブレット即時撮影のテスト実施

ホテル佐勘では、業務以外での利用を回避するために、清掃スタッフ等の従業員に対してタブレット等を業務中に持たせない運用となっているため、1.タブレット携帯し、忘れ物発見時にその場でシステムを使って撮影する。2.タブレット未携帯で清掃スタッフがフロントまで忘れ物を持っていき、タブレットでの撮影はフロントスタッフが実施する。の2パターンにて計測しました。忘れ物を発見してから宿泊者の通達するまでの時間について、1.では2~3分、2.では6~8分程度で完了と従来の所要時間45分から大幅に削減する事ができました。

記載をお
携帯パタ



3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組① 画像認識AIによる忘れ物の自動分類やタグ付け、宿泊者への自動通知による業務効率化

■ まとめ

取組前 (before)

・忘れ物の発見から登録までの作業は約45分ほどの時間がかかっていました。

・特に忘れ物情報の入力、Excelシートに一つ一つ担当の人物が表現方法等を考えて入力していたり、画像データを特定のフォルダに入力する等の手間がかかっていたため、忘れ物が届いた瞬間に対応するのではなく、後からまとめて対応しているというケースも少なくありませんでした。

取組結果 (after)

・システム導入後、処理時間は2~3分まで短縮されました。
・清掃スタッフがタブレット等を持ち歩けない状況下であっても、6~8分程度でシステムへの登録からゲストへの通知までを完了することが可能であることが分かりました。

1件あたりの対応時間	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値(2月9日)現在
実績値	-	-	-	-	-	-	15分	2~3分
目標値	-	-	-	-	10分	9分	8分	8分

取組結果の分析

・従来はExcelに一つひとつ詳細を入力していた工数が、生成AIによる自動入力によって大幅に工数削減することに成功しました。
・清掃スタッフがタブレット等を持ち歩く状況下であれば、3分程度でシステムへの登録からゲストへの通知までを完了することが可能であることが分かりました。
・清掃スタッフがタブレット等を持ち歩かない状況下であっても、7分程度まで対応時間を縮めることが可能であることが分かりました。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

電話・ウェブフォームでの問い合わせ内容を音声分析AI・自然言語処理AIで整理し、申告された特徴と拾得物情報の一致度を評価できる仕組みを整備します。

取組の詳細 (1)

【取組概要】

本取組は、お客様からの忘れ物に関する問い合わせ対応を自動化することを目的としています。
具体的には、対話型で忘れ物検索が可能なAIチャットボットを導入し、顧客対応の効率化と利便性向上を図ります。

【AIチャットボットによる忘れ物検索の流れ】

- お客様はAIチャットボットを利用し、チェックイン日、氏名、電話番号等の必要事項を入力します。
- 続いて、生成AIから忘れ物の内容について質問がなされ、お客様は自身の忘れ物の特徴や詳細を入力します。
- 生成AIはお客様が入力した情報を基に既存の忘れ物リストと照合し、該当する忘れ物を特定し提示します。

【技術的な特徴】

- 忘れ物の特定のため、RAG (Retrieval-Augmented Generation) を活用しています。これにより、お客様の自然言語による説明と、登録済みの忘れ物情報とのマッチング精度を向上させています。
- お客様から提供された情報が不十分な場合には追加質問を行い、本人の忘れ物であるかの確証を高めています。この仕様により、他人の忘れ物を誤って申告することを防止しています。

【忘れ物の受け取り方法】

- 忘れ物が特定できた場合、お客様には現地受け取りと郵送依頼の選択肢を提示します。
- 郵送を希望された場合には、AIチャットボット上で住所情報を入力すると、旅館側にヤマト運輸で発送できるような伝票用CSVデータが自動生成され、メールが送信される仕組みとなっています。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

電話・ウェブフォームでの問い合わせ内容を音声分析AI・自然言語処理AIで整理し、申告された特徴と拾得物情報の一致度を評価できる仕組みを整備します。

取組の詳細 (2) ※続き

【音声認識機能の導入検討と結果】

音声認識機能の精度についてプロトタイプを作成し試験を実施した結果、以下の課題が確認されました。

- 利用するスマートフォンの機種や設定によって、音声認識機能が利用できないケースが多く発生しました。
- また屋外や電波が少々悪い環境等、実際に即した環境でテストを実施したところ、同様に音声認識の精度が十分に実現できないケースが多く発生しました。
- 実際に音声認識の精度を確認したところ、音声入力による発話内容の入力精度は約50%にとどまりました。
- 音声認識処理のレスポンスも非常に遅いことが判明しました。

これらの課題により、音声認識を用いたマッチングの運用は現実的ではないと判断し、テキスト入力時の精度向上に重点的に工数を割く方針といたしました。

この対策として、チェックアウト時に宿泊者に対してAIチャットボットを案内するカードを配布し、忘れ物があった際にはAIチャットボットにアクセスしてもらうように促しました。

これによりチェックアウトした宿泊者に対してAIチャットボットの存在を100%伝えることに成功しています。それでもなお電話で問い合わせる宿泊者はゼロではないものの、問い合わせ全体の約9割の宿泊者がAIチャットボットを活用するに至りました。

本チャットボットのAIシステムにおいては、ユーザーが入力した内容に、「本人しか知り得ない忘れ物の具体的な特徴」などの個別情報が含まれない限り、該当物品を提示しない仕様を採用しております。この仕組みにより、高度な音声分析技術を導入せずとも、入力情報の照合のみで本人確認の妥当性を十分に担保できる設計となっております。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ 生成AIシステム | 忘れ物検索AIチャットボット

▼最初の個人情報利用の同意から電話番号を入力、忘れ物情報入力までの画面

LOST NAVI リセット

ご利用にあたり、以下の内容をご確認ください。

当サービスでは、お忘れ物の照会のためにお名前、電話番号、住所などの個人情報を取り扱います。これらの情報は忘れ物の返却目的のみに使用し、適切に管理いたします。

ご利用を続けるには、[利用規約](#)に同意していただく必要があります。

利用規約に同意し、個人情報の取り扱いについて理解しました

ありがとうございます。最初にお名前と電話番号、チェックイン日を教えてください。

お名前: test
電話番号: 080-1234-5678
チェックイン日: 2025-11-17

ありがとうございます。では、どんな忘れ物をお探しか教えていただけますか？忘れ物の種類、色、特徴などをできるだけ具体的に教えてください。

例：透明なスマートフォンケースで、背面に花のシールが貼ってあります

送信

▼生成AIが忘れ物を検索しサジェストする画面

ありがとうございます。では、どんな忘れ物をお探しか教えていただけますか？忘れ物の種類、色、特徴などをできるだけ具体的に教えてください。

HERMESのネクタイ

お客様の忘れ物に該当する可能性のあるアイテムが見つかりました。以下の中に該当するものはありますか？



ネクタイ
発見日: 2025年12月04日
GG柄のダークグレーのネクタイです。

これです

1/1

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

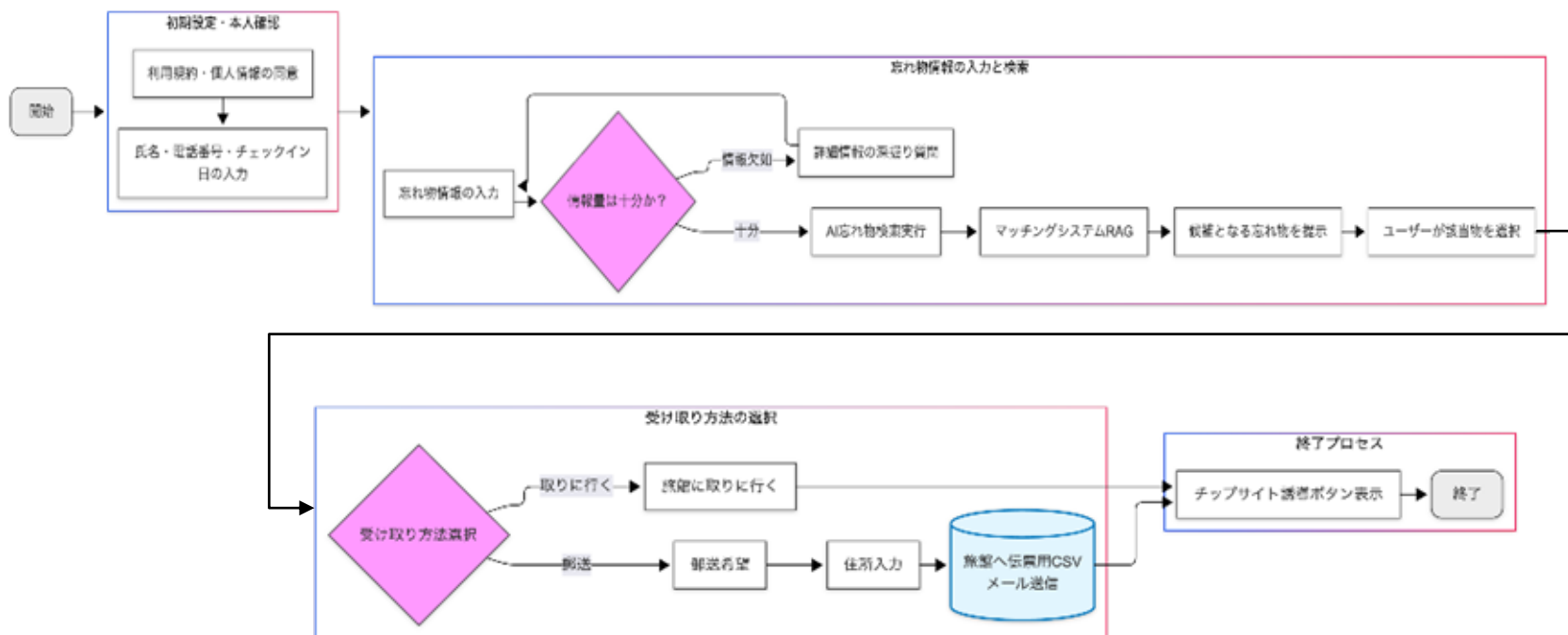
取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ システム詳細

AIチャットボットの会話全体のフロー

本システムでは、まず初期の必要情報を入力した後に、フリーテキスト形式で遺失物情報の詳細を入力する仕様となっております。
特筆すべき点として、宿泊者が入力した情報が、本人であることの証明および遺失物の特定に十分な具体性を備えていない限り、システム側から追加の深掘り質問を行う設計を採用しております。情報が不十分な場合には、該当する遺失物情報を提示しない仕組みとすることで、セキュリティを担保しております。
なお、遺失物の特定および選択が完了した後は、受取方法として「郵送希望」または「施設への来館」のいずれかを選択することが可能です。



3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ システム詳細

忘れ物検索マッチングシステムの構成

本システムでは、LLMが外部の情報を参照しながら回答を作る仕組みであるRAGを採用しています。無数に登録されている忘れ物データの中から該当の忘れ物を検索する仕組みを、LLM単体では実現できない仕組み

(Advanced RAG) で別途整備しています。

既に登録されている忘れ物情報のテキストを参照します。これにより、宿泊者が入力したテキストの情報から最適な忘れ物を検索できるようになっています。

お客様からの忘れ物情報の取得

お客様の忘れ物情報をチャットボットにヒアリングを通して情報を収集します。必要に応じて深掘り質問などができる仕組みも構築します



何をお忘れですか？

青いエルメスのネクタイは忘れてしまいました。



必要に応じてユーザーの入力情報が少ない場合には、深掘り質問をする仕組みも実装可能



忘れ物情報

取組1でご説明した忘れ物登録自動化システムで登録された忘れ物情報のテキストなどを基にマッチングを実施



忘れ物の画像情報



AIが作成した忘れ物のテキスト情報



プレーンテキスト

HTML

プログラム

マークダウン

同じ情報量を持ったテキストで構成された RAG Ready データ

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	忘れ物をしたお客様
利用シーン	お客様が忘れものに気づいて旅館に問い合わせをしたい時
利用モデル・システム	マッチングシステムは ハイブリッド検索を含めた Advanced RAG を採用 RAG内で使用するLLMモデルはGemini 2.5 Flush 選定理由：その他複数のモデルと比較した際に、精度が一定以上高く、かつ回答速度が十分に速いという条件も同時に満たしているモデルが上記だったため採用 比較対象モデル：GPT-5・GPT-5 Thinking・Claude 4.5 Sonnet・Claude 4.5 Opas・Gemini
入力データ	登録済みの忘れ物情報 + お客様が覚えている忘れ物の情報のテキストデータ
インターフェース	ウェブチャットボット画面

生成AIの活用シーン

①お客様が忘れ物に気づく

②AIチャットボット内で忘れ物を検索

③忘れ物に気づいたお客様情報が旅館に届く

④忘れ物の郵送

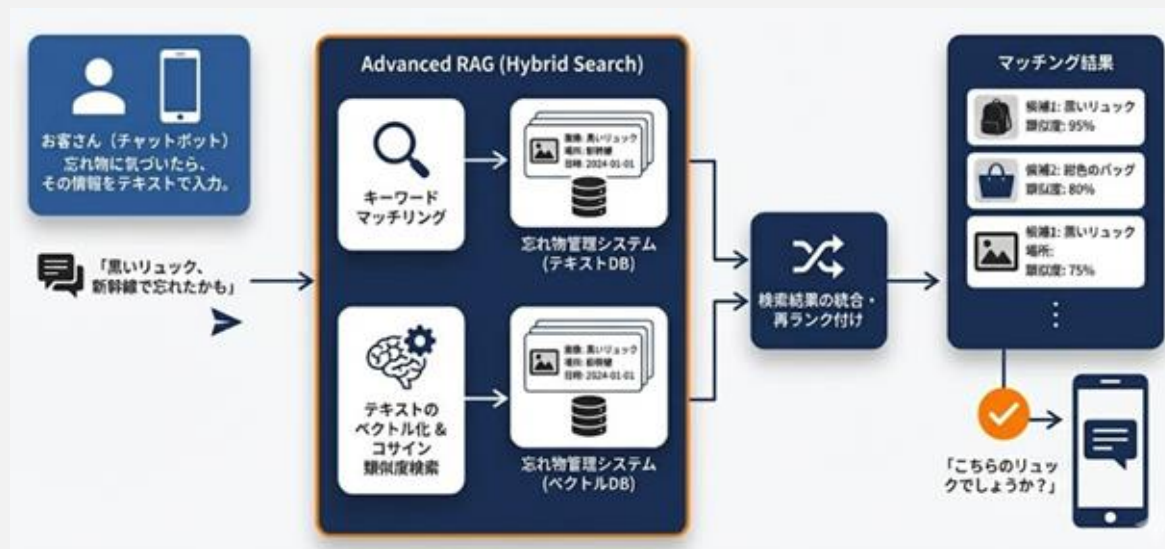
3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ 生成AI活用の仕組み

イメージ図



解説

マッチングには、LLMの拡張検索であるRAG（Retrieval-Augmented Generation）の技術を採用しました。ただ一般的なRAGではあまり精度が出なかったため、今回はキーワードマッチングとコサイン類似度検索を両方用いたハイブリッド検索を導入したアドバンスドRAGの導入を行いました。キーワードマッチングも同時に実施するため、特定の固有名詞やブランド名がある場合等に精度が向上することを期待した結果、精度が実際に高くなりました。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ 音声認識AIのプロトタイプについて

音声認識AIのプロトタイプを準備したものの、

- 利用するスマートフォンの機種や設定によって、音声認識機能が利用できないケースが多く発生。
- また屋外や電波が少々悪い環境等、実際に即した環境でテストを実施したところ、同様に音声認識の精度が十分に実現できないケースが多く発生。

結果として十分に音声認識できたと判断できるものは50%以下にとどまりました。

ホテルの実動の中でこれを採用するのは、本人ではない忘れ物の持ち主に対して情報を提供し、忘れ物を返還してしまう恐れがあるため、実環境での導入は断念いたしました。



3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ 導線誘導のためのカード配布

音声認識システムを断念したことで、宿泊者に対する忘れ物の一時対応動線が電話に流れてしまう懸念があったため、チェックアウト時に、宿泊者に対して右下のようなカードを配布しました。

これにより、これによりチェックアウトした宿泊者に対してAIチャットボットの存在を100%伝えることに成功しています。

ホテル佐勘での電話動線は忘れ物に関する問い合わせとそれ以外で分かれていないため、件数を正確には計測できなかったものの、スタッフによる体感で、週10件着ていた問い合わせが数件以下まで減ったというご意見をいただいております。

また、カード配布の効果もあり、問い合わせ全体の約9割の宿泊者がAIチャットボットを活用するに至りました。



3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ AI導入で工夫した点・注力した点

1. 忘れ物検索精度の向上

忘れ物検索システムの初期では、一般的なキーワードマッチや特別な工夫を行わないナイーブRAG（Retrieval-Augmented Generation）技術を使用しましたが、十分な検索精度を得ることができませんでした。

特に、お客様が詳細かつ長文で情報を入力された場合、精度の低下が顕著に見受けられました。

この課題に対応するため、キーワード検索と一般的なRAGを組み合わせたハイブリッドRAGを採用しました。

ハイブリッドRAGは、アドバンスドRAGとも呼ばれ、製造工場等の現場で有用な最新の技術であり、近年論文等でも取り上げられています。

この技術により、意味的推論とキーワード検索を併用することで、検索漏れのリスクを低減させるとともに、お客様が過剰に情報を入力することによる精度低下の回避が可能となりました。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ AI導入で工夫した点・注力した点

2. 追加質問による本人特定精度の向上

【お客様による忘れ物情報入力における本人特定の重要性】

お客様が忘れ物情報を入力する際、当該忘れ物が本人のものであることを正確に特定することは、非常に重要である。不適切な本人確認によって、他者の忘れ物を誤って引き渡してしまうリスクがあります。

【入力情報のシンプルさと追加確認の必要性】

多くの場合、お客様が入力する情報は非常に簡潔で、例えば「ネクタイ」や「充電器」といった一語のみの場合も想定されます。そのため、本人と特定できるだけの十分な情報が入力されない場合には、追加の質問を行う仕組みを採用しています。

【生成AIの活用による判定精度の向上】

入力情報が十分かどうかの判定には生成AIを活用しています。特に、本人しか知り得ないような柄、特徴、細かな記載内容等の詳細情報を入力した場合のみ、該当する忘れ物を提示する仕組みを整備しています。

【精度向上のための運用と結果】

この運用を実現するため、プロンプトの校閲を30回以上実施し、100件以上のテストデータを用いて精度を検証しました。2024年1月5日時点でのデータによると、最適なアイテム提示ができなかった事例は1件のみでした。この1件もAIの判定精度の問題ではなく、入力時の誤りが原因であったため、実質的には100%の精度で運用できていると言えます。

使用したプロンプトは以下の通りです。

「userが入力した、旅館での忘れ物に関する説明文を分析してください。¥nその内容が忘れ物を特定するのに十分な情報量かを判断し、以下の「出力形式」に厳密に従ってJSONで回答してください。¥n¥n# 判断基準¥n¥n持ち主を特定する必要はありません。¥n重要なのは、他の類似品と見分けがつく具体的な情報（例：ブランド、特徴等）が含まれているかです。¥n物の種類だけでなく、色、形、素材等、それを補足する特徴が一つでも述べられていれば、「十分な情報量」と判断してください。¥n¥n# 出力形式¥n¥n- キーは `result` としてください。¥n- 値は、以下の基準に基づきboolean値（`true` または `false`）を使用してください。¥n - `true`：十分な情報量を含んでいる場合¥n - `false`：十分な情報量を含んでいない場合¥n¥n- 回答は必ず以下のJSONフォーマットにしてください。¥n¥n**出力フォーマット:**`¥n` `json¥n`{¥n "result": <trueまたはfalse>¥n}¥n`」

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②③

音声分析AI、自然言語処理AIによる本人確認精度の向上 および 承認作業内製化

■ まとめ

取組前 (before)

忘れ物のお客様確認は、人が電話で行い、属人化していました。

取組結果 (after)

実際の会話データを見ると、情報量が少なかった場合に追加質問をすることで本人確認をするという振る舞いもAIチャットボット内で実現できており、本人確認を誤っているという事例はほぼ起こっていませんでした。これらにより電話対応時の本人確認ノウハウが不要となり繊細かつミスが許されない作業をAIが肩変わりできるようになりました。

本人確認AI精度 (本人の物であるという判定)	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値(2月9日)現在
実績値	-	-	-	-	-	-	80% チャット訪問数：20件 忘れ物検索ユーザー数：5件 返却成功：4件	100% チャット訪問数：32 忘れ物検索ユーザー数：7件 返却成功：7件
目標値	-	-	-	-	93%	95%	95%	95%

取組結果の分析

本人確認を音声AIに任せることは、音声認識の精度等の問題から、実業務での利用に足る状況にないことが明らかになりました。代替策として、AIチャットボット内での忘れ物の持ち主であることを特定できるような具体的な内容でない限り忘れ物情報を提供しないという仕組みにすることで、本人以外への忘れ物譲渡を回避することが可能となりました。また、チェックアウト時にAIチャットボットの存在を伝えるためのカードを宿泊者に渡したところ、その認知度はかなり高いものになり、忘れ物に対する一時対応のほとんどをAIチャットボットに移行することが実現できました。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組④ オンラインでのチップ受け取りによる収益創出

任意のチップ支払いをオンライン決済可能にして新規収益を創出

取組の詳細

忘れ物を受け取ったゲストが任意で感謝のチップをオンライン決済できる仕組みを導入し、新たな収益源を創出します。生成AIが返却案内メールを自動生成する際、決済リンク付きの「チップ」ボタンを挿入し、クレジットカードまたはスマホ決済等で少額チップをワンタップで送れる仕組みとします。

※チップはあくまで任意です。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組④ オンラインでのチップ受け取りによる収益創出



左図の通り、忘れ物検索チャットの最下部にチップサイトへの動線を設けました。
この画面は、お客様が忘れ物を検索でき、旅館に取りに行く、または郵送での配達を依頼し、これが完了した場合にのみ表示される形になります。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組④ オンラインでのチップ受け取りによる収益創出



チップ送付システムの画面では忘れ物の受付担当チームに対して、上記の図のように決済までが一気通貫で完了する形のシステムとなっております。

4.総括

(1) 実証事業の結果

KGI・KPIの進捗結果

■数値進捗

KGI：①月間対応時間を80%以上削減（約225時間→約40時間）

KPI：①1件あたり対応時間 45分→2~3分

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値(2月9日) 現在
KGI	実績値	-	-	-	-	-	-	82% (40h/月)	93% (15h/月)
	目標値	-	-	-	-	60% (90h/月)	70% (67h/月)	82% (40h/月)	82% (40h/月)
	進捗率(%)	-	-	-	-	0%	0%	100%	113.8%
KPI	実績値	-	-	-	-	-	-	15分	2~3分
	目標値	-	-	-	-	10分	9分	8分	8分
	進捗率(%)	-	-	-	-	0%	0%	53%	123%

KGI・KPIの進捗結果の分析

- ・「忘れ物発見時の登録作業のAIによる自動化」および「忘れ物情報とPMS連携によるメール送信自動化」により、元々手動で行っていた作業を自動化することにより、一連の作業にかかる時間が1件あたり45分→2~3分まで減らすことに成功しました。
- ・清掃スタッフがタブレット等を持ち歩けず、忘れ物をフロントに持ってくるまでの時間がかかってしまうような場合でも、作業時間を8分程度まで減らすことに成功しました。

4.総括

(1) 実証事業の結果

KGI・KPIの進捗結果

■参考：その他の数値進捗

項目		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値(2月9日)現在
忘れ物返却率	実績値	-	-	-	-	-	-	50%	86% ※飲みかけのペットボトル等の放置物を除いた忘れ物の返却率
	目標値	-	-	-	-	46%	52%	60%	60%
	進捗率(%)	-	-	-	-	-	-	83%	143%
通知送信までの時間	実績値	-	-	-	-	-	-	35~10分	約1~2分 ※忘れ物情報が登録されてから通知送信までの時間
	目標値	-	-	-	-	4分	3分	3分	3分
	進捗率(%)	-	-	-	-	-	-	30%	150%
AI一次対応自動化率	実績値	-	-	-	-	-	-	-	- ※ホテル佐勤の意向もあり電話動線を生成AIに任せることは断念しました。
	目標値	-	-	-	-	80%	90%	90%	90%
	進捗率(%)	-	-	-	-	-	-	-	-
本人確認AI精度 (本人の物であるという判定)	実績値	-	-	-	-	-	-	80% チャット訪問数：20件 忘れ物検索ユーザー数：5件 返却成功：4件	100% ※ユーザー入力情報が、本人特定にたるという条件を厳しく設定しているため、別の人に忘れ物を案内することはありません。
	目標値	-	-	-	-	93%	95%	95%	95%
	進捗率(%)	-	-	-	-	-	-	84%	105%

その他の指標の分析

音声認識機能のプロトタイプ試験の結果、機種依存の動作不良や通信環境による精度低下（正答率約50%）、レスポンスの遅延といった課題が浮き彫りになりました。
これを受け、音声認識の導入を断念し、テキスト入力の精度向上へ方針を転換。対策としてチェックアウト時にAIチャットボット案内カードを配布した結果、周知を徹底でき、問い合わせの約9割をAIチャットボットへ誘導することに成功しました。

4.総括

(1) 実証事業の結果

実証事業を通じて得られた成果

取組前 (before)

忘れ物の発見 → Excelへのメモ → 宿泊者情報確認
→ 宿泊者への連絡
のプロセスに1件あたり約45分ほどの時間がかかっていました。

- ・お客様からの忘れ物に関する問い合わせの電話対応が多数
- ・忘れ物の本人確認のヒアリングノウハウが属人化していました。

取組後 (after)

忘れ物情報登録・顧客連絡 時間の大幅削減

忘れ物の発見 → Excelへのメモ → 宿泊者情報確認 → 宿泊者への連絡のプロセスに1件あたり2~3分まで短縮が実現。

- ・忘れ物情報登録が自動化。
- ・PMS連携により宿泊者への通知を即時で実施。

チャットボットによる一次対応自動化

90%以上をAIチャットボット対応で代替することが可能になり、電話対応業務の削減が実現しました。

チャットボット内でAIによる本人確認が実現でき、電話対応の際に属人化していた確認ノウハウの課題が解決しました。

AIチャットボット内最下部へのチップシステムの導入によって新たな収益機会が創出できました。

上記に伴いスタッフの働き方や意識は以下のように変化しました。

- ・「一瞬で登録できて驚き」などの意見をいただき、AIに対する抵抗感が減ったように感じました。
- ・フロントスタッフにとっては忘れ物対応は本来時間を割くべき業務ではなかったため、チェックイン/アウトに関する業務に集中できるようになりました。

4.総括

(2) 事業の考察

成果

忘れ物発見時の作業効率化および客様向けの忘れ物検索動線の追加

【1. 全体】

忘れ物管理や宿泊者へのコミュニケーションのプロセスの中で、生成AIを活用することで、様々な業務効率化ができることが明らかになりました。

- ・忘れ物対応にかかっていた時間の90%以上を削減
- ・忘れ物に関する問い合わせの90%以上をAIが一次対応

上記に伴い、宿泊者対応などホスピタリティ向上のための時間を創出できる形になりました。

【2. 忘れ物発見 → 宿泊者連絡】

従来、忘れ物を発見してから、それを管理するExcelへの登録等にはかなり工数がかかっており、即時対応をしていなかったため、**宿泊者へ即時連絡が実現できず、また忘れ物1件あたりの対応時間が45分ほどかかることも少なくない状態でした。**生成AIによる登録及びPMSとの連携を実現することで、即時対応が可能になり、清掃スタッフがタブレット等を持ち歩く条件下では3分ほどまで短縮することが可能になり、その大部分の工数が削減されました。

【3. 音声認識の実用上の懸念】

音声認識AIによる本人確認や電話動線を検証したところ、話者の喋り方の癖や方言や電波環境等様々なユースケースに対応するには不十分な精度であることが明らかになりました。特にホテルでの実運用をする上では、忘れ物の持ち主、本人以外に忘れ物を届けてしまう恐れもあるため、本検証では音声認識AIシステムの実環境への導入は断念することとなりました。

【4. 動線確保のための代替施策】

音声認識AIの導入が非現実的だという結論になったことから、電話動線をAIで対応することができなくなったため、忘れ物問い合わせに対する1次対応を生成AIによるチャットボット動線に誘導することを目的として、忘れ物検索が出来るAIチャットボットについてアナウンスするカードをチェックアウト時に宿泊者に配布しました。これにより、期間中多くの宿泊者がAIチャットボットに訪れ、**90%以上の電話問い合わせがなくなりました。**

4.総括

(2) 事業の考察

成果

忘れ物発見時の作業効率化および客様向けの忘れ物検索動線の追加

(前ページの続き)

【5. AIチャットボットでの忘れ物検索】

AIチャットボットでの忘れ物情報検索の際には、宿泊者が入力した忘れ物の特徴と、忘れ物発見時にシステムの中で登録されたAIが自動認識した忘れ物の情報をマッチングさせるシステムを活用しており、特に自然言語による検索システムであるRAGを高度に応用したもの（Advanced RAG）を採用しました。

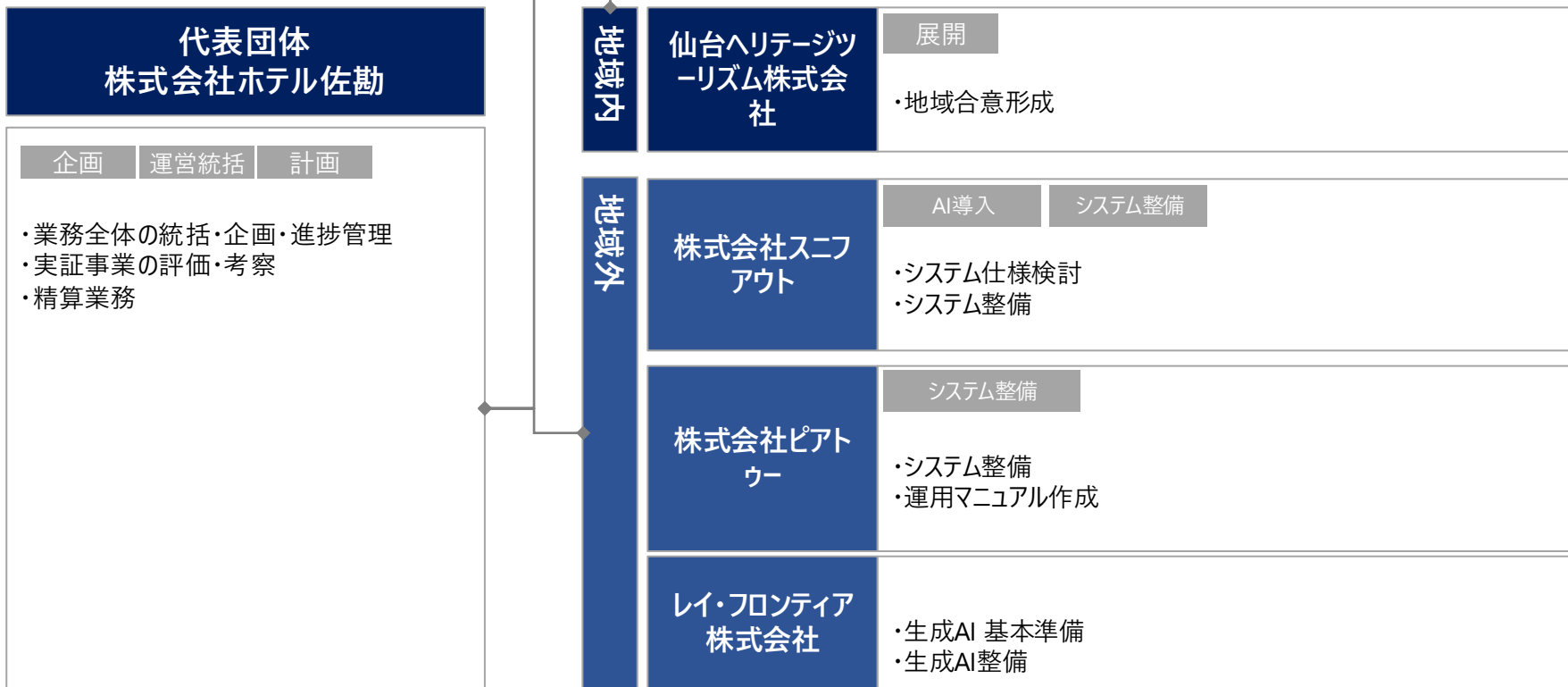
これにより、AIチャットボット上で宿泊者が自然言語で自由に入力した文言を基に忘れ物検索をすることが可能になり、ユーザー体験を向上させることに成功。また、宿泊者が入力した情報が本人特定には不十分だとAI判断された場合には、追加の質問を繰り返すという体験を設計することで、本人以外に対して忘れ物を返却してしまう懸念も回避することが可能となりました。

(最終値：本人確認精度100%)

5.実施体制

(1) 体制図

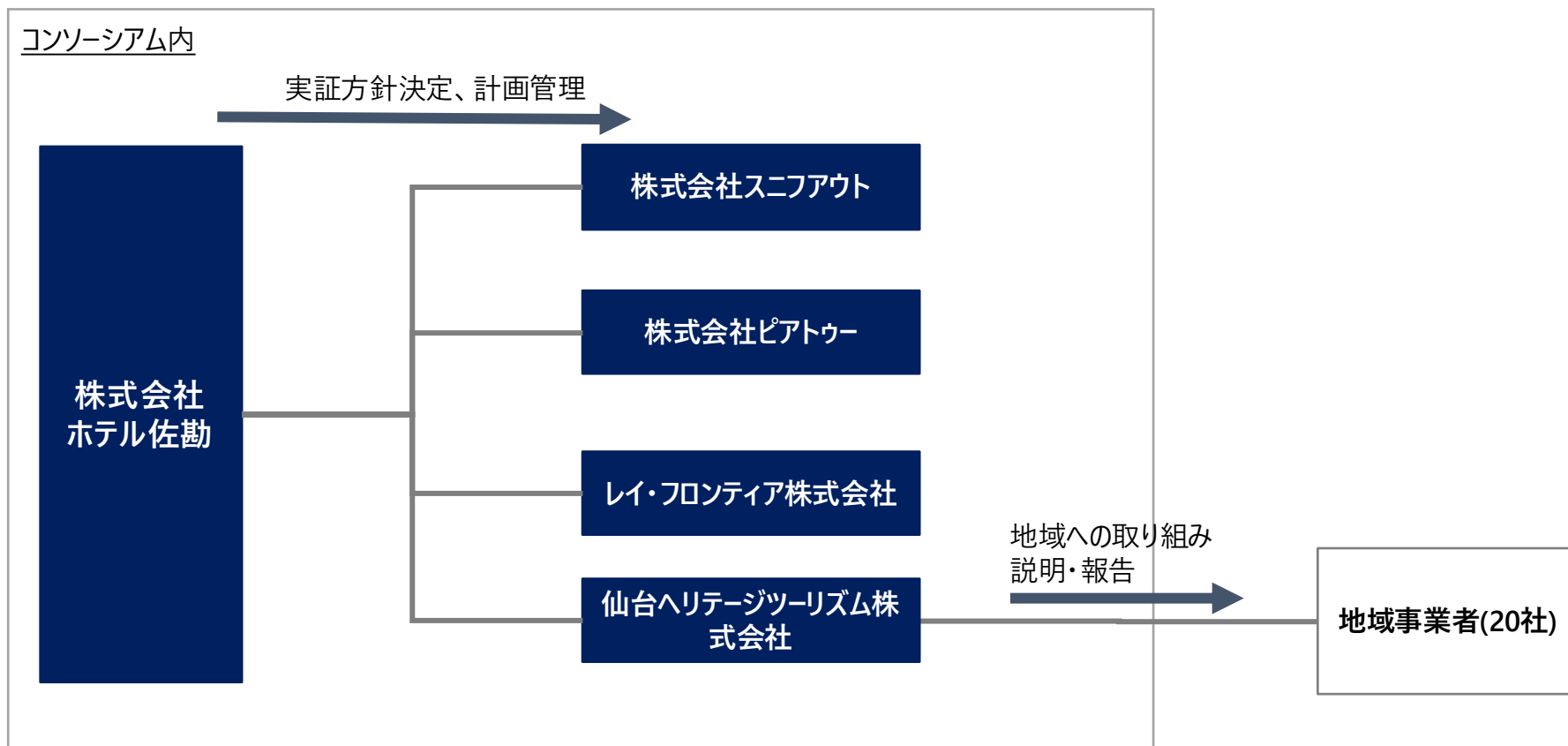
コンソーシアム内



5.実施体制

(2) 各メンバーの役割

ホテル佐勘を実証実験の拠点として、当該実証に向けたシステム整備を株式会社スニファウトが担当しています。あわせて、他2社との間で要件定義等の詳細調整を行っています。
また、仙台へリテージツーリズムの推進を通じて、地域における合意形成を図る体制としています。



6. 今後の展望

取組の展開・拡大方針

秋保内での展開として、旅館組合と宿泊施設以外の施設等、観光地ぐるみで本システムを導入していきます。その後は宿泊団体やDMO、自治体へと展開する予定です。

システム等の運用体制

システムの整備とブラッシュアップは、引き続きスニファウトが担当します。
また、今後のシステム運用はピアトゥーが対応することで、本システムを継続利用な形にしていきます。

取組継続のための財源確保方針

株式会社ピアトゥーのSTAYNAVIと連携など、秋保の賛同事業者からの協力金を得ることで、運用費用を賄う予定です。

データ収集・分析・活用体制

今後継続的に佐勘、スニファウトが中心となりKPIの継続調査、改善を実施します。
特に自動返答の数を増やし業務改善を進めるべくPDCAを実施します。