



# 観光DX推進による地域活性化モデル実証事業 生成AI活用モデル

## 成果報告書

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

関門海峡港湾観光連絡協議会

2026年1月16日

# 1.はじめに

## (1) 地域の魅力・特徴

### 魅力

本州と九州が向かい合う関門海峡は、歴史ロマンと絶景、グルメが凝縮された地域です。レトロな門司港散策や唐戸市場の新鮮な寿司、世界でも珍しい「歩いて渡れる海底トンネル」等、海峡を挟んだ両岸で多彩な魅力を満喫できます。

### 特徴

- 年間約500万人の旅行者
- 歩いて渡れる海底トンネル
- レトロ建築と海鮮グルメ

### 取組エリア

関門海峡エリア（門司港レトロ地区）



# 1.はじめに

## (2) コンソーシアム

### コンソーシアム名

関門海峡港湾観光連絡協議会

### 実施主体

#### ■ 代表団体／企業

一般社団法人海峡都市関門DMO

#### ■ 活動地域

北九州市・下関市

#### ■ 活動概要・経歴

一般社団法人海峡都市関門DMOは、観光事業者・行政・教育機関が参画する「関門観光企画営業担当者会議」を母体とし、地域連携のプラットフォームとして発足いたしました。当地域は関門海峡を挟み、市・県・国の運輸局の管轄に加え、公共交通事業者の事業地域も異なる複雑な関係の中にあります。当法人は、これらのステークホルダーをつなぐ「連携の要」となり、地域全体を貫く共通指針の策定と合意形成を主導することで、一体的な観光地域づくりを推進しています。

## 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

- 関門海峡地域は、本州の山口県下関市と九州の福岡県北九州市門司区の間、関門海峡を中心とした地域です。歴史的な背景と美しい景観が特徴であり、年間を通して多くの旅行者を魅了します。特に、門司港レトロ地区は、明治・大正時代の面影を残すレトロな街並みが人気を博しています。
- 関門海峡地域（北九州市・門司港レトロ地区）では、団体バスの来訪は事前予約制となっています。団体バスの受け入れは地域にとって重要な観光資源である一方、予約管理・駐車場管理・情報提供等の面で深刻な課題を生じさせています。
- 現在、これらの管理業務はインフォメーションセンターのスタッフが担っており、旅行者への案内業務と旅行会社への対応を兼務している状況です。そのため、生成AIを活用した円滑な駐車場管理・旅行者等への迅速かつ的確な問い合わせ対応・リアルタイムな空き日程の提供を可能にする、新たな駐車場予約システムの導入が急務です。これにより、業務の属人化を解消して大幅な省人化を図るとともに、旅行者の満足度向上を目指します。

## 2.地域が目指す姿・事業概要

### 事業概要

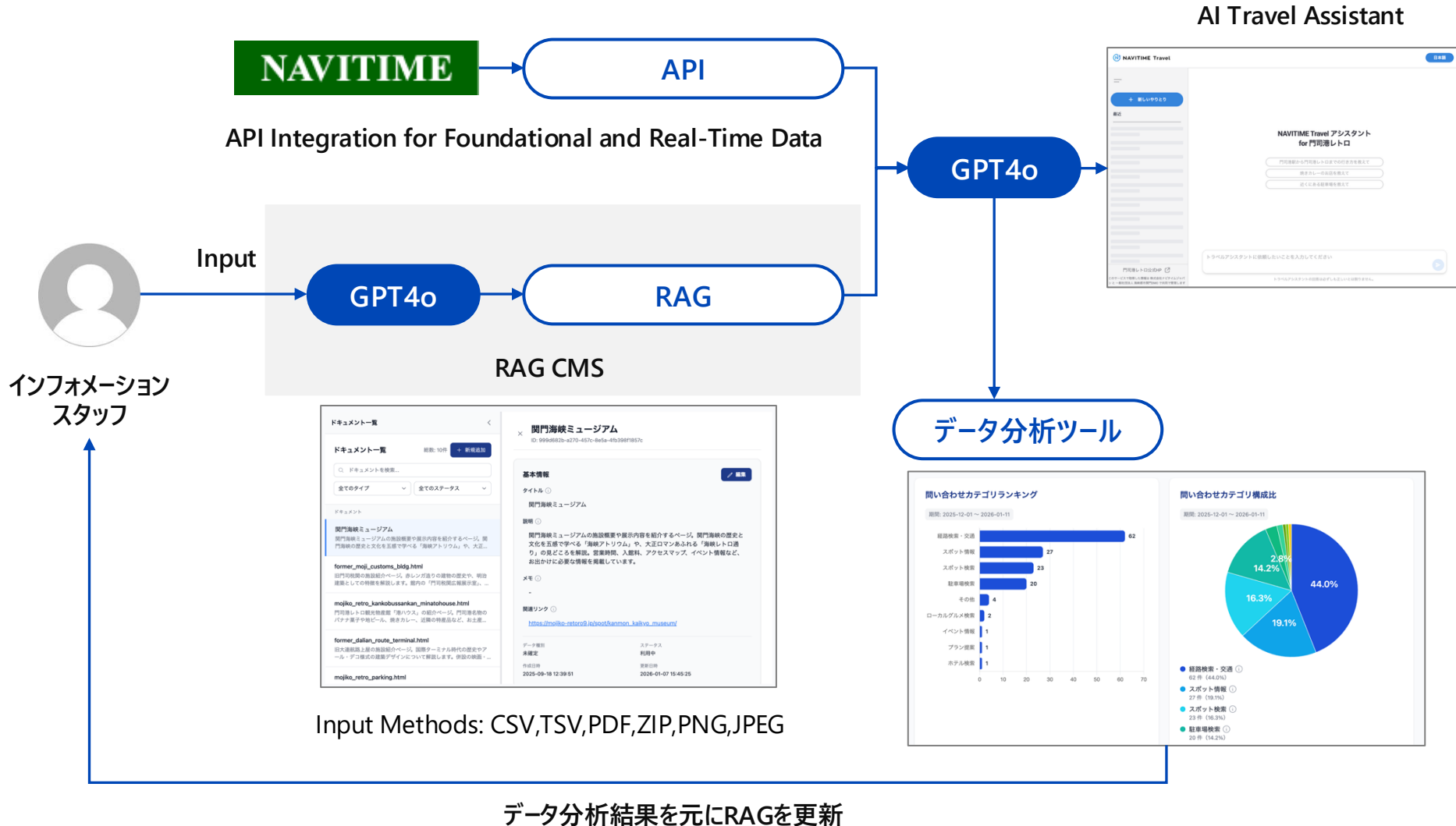
門司港レトロ地区の観光施設内にあるインフォメーションセンターにおける有人対応（観光案内・旅行会社対応）の負担軽減・効率化を図るため、生成AIおよび駐車場予約システムの導入を推進します。本事業では、「円滑な駐車場の予約管理」・「迅速かつ的確な問い合わせ対応」を実現する体制を構築します。これにより、業務の属人化解消・省人化を達成し、旅行者の満足度向上を目指します。

### 実証内容

- 生成AIを活用し、旅行者向けの問い合わせシステムを用意します。
- 生成AIのデータフィードバック機能による分析を行い、RAGデータの学習効率を向上させます。
- 生成AI等を活用して予約申込FAXをデジタル化し、OCR機能によるデータ出力を実現します。

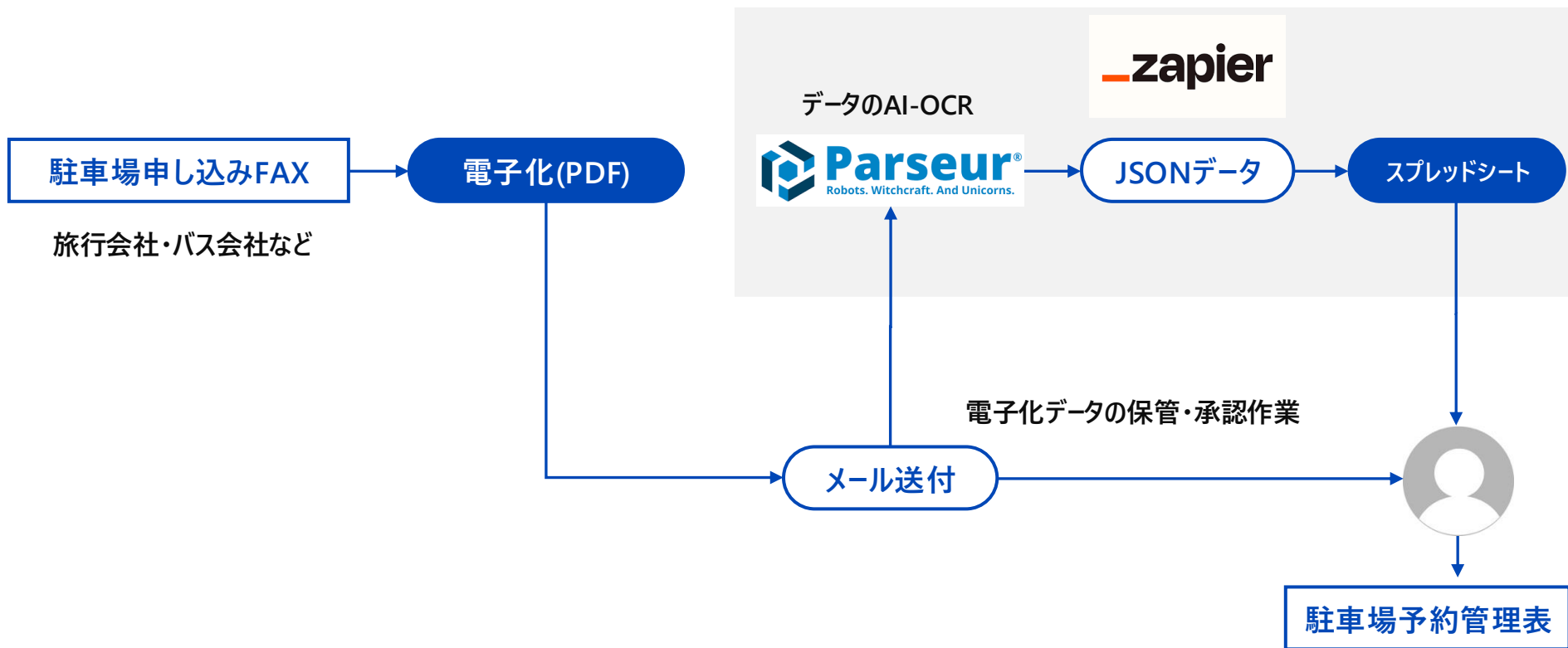
### 3.実証事業

#### (1) 全体像 (生成AIを活用した問い合わせシステム)



### 3.実証事業

#### (1) 全体像 (生成AI等を活用した予約申込FAXのデジタル化)



### 3.実証事業

#### (2) 目標・取組内容

##### 目標

Goal： 業務効率向上により、運用業務の効率化を図る

KGI： インフォメーションセンターのオペレーション業務効率化による省人化対応時間

KPI： Travel Assistantによる問い合わせ対応率・管理者による情報修正反映率

取組	取組概要	頁
<b>取組①</b> 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応	生成AIを活用したパーソナライズされた情報発信により、旅行者のストレスを軽減し、快適な周遊体験を創出します。同時に、生成AIが最適なアクセス案内を行うことで、インフォメーションセンターへの問い合わせ件数を削減し、業務効率化に寄与します。	P.9
<b>取組②</b> FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応	旅行会社・バス会社から送付される観光バスの駐車場の予約は、現在もFAXが主流となっています。これらを電子化することで、インフォメーションセンタースタッフの負荷軽減・在宅勤務等の柔軟な働き方を実現し、運用効率を改善します。	P.20

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組① 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

取組概要：生成AIを活用したパーソナライズされた情報発信により、旅行者のストレスを軽減し、快適な周遊体験を創出します。同時に、生成AIが最適なアクセス案内を行うことで、インフォメーションセンターへの問い合わせ件数削減・業務効率化に寄与します。

#### 取組の詳細

門司港レトロの観光施設・イベント情報・アクセス案内等、旅行者の多様なニーズに的確に応える「生成AI活用型問い合わせシステム」を用意します。本システムは、独自のデータベースを参照するRAG技術・NAVITIME APIによるリアルタイム公共交通検索を組み合わせた「ハイブリッド型」とすることで、情報の公平性・高い信頼性を担保します。

#### 【運用・改善体制】

また、回答精度の向上には、管理者が生成AIの応答を分析・迅速に修正するプロセスが不可欠です。そのため、利用状況を可視化する「データフィードバック機能」・管理者がRAG用データを容易に入稿・更新できる「管理システム」をあわせて用意し、効率的な学習・分析が可能な環境を整備します。

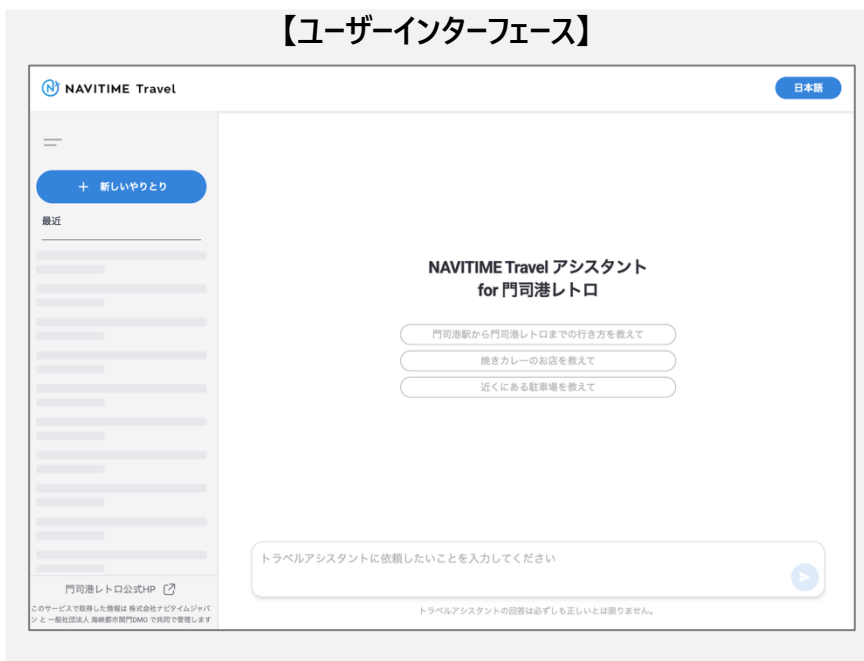
# 3.実証事業

## (3) 各取組の詳細

### 取組① 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

- システム
- UI/UX

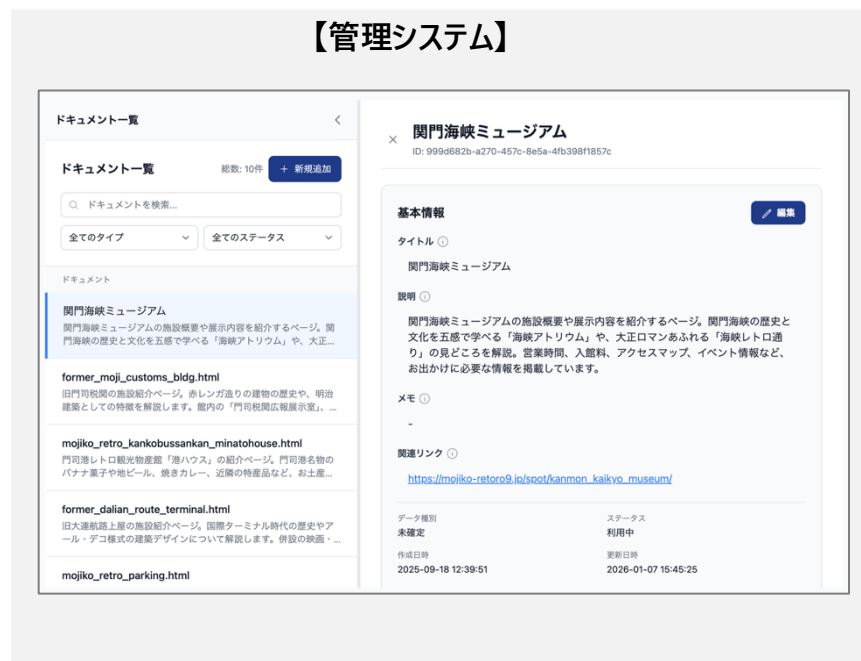
【ユーザーインターフェース】



PCブラウザからアクセス可能な、チャット形式のインターフェースを提供します。旅行者はアプリのダウンロードが不要であり、ブラウザ上で手軽に利用可能です。



【管理システム】



問い合わせログの分析・RAGデータの更新を一元管理できる、ダッシュボード形式の管理画面を用意します。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

##### ■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	旅行者・インフォメーションセンタースタッフ・DMO職員
利用シーン	観光地への来訪前のアクセス・情報の収集
利用モデル・システム	GPT4o 選定理由：旅行者への即時対応に不可欠な「高速な応答速度」・複雑なRAG処理を正確に行う「高度な推論能力」を兼ね備えているためです。また、費用対効果に優れている点も評価し、選定しました。
インプットデータ	イベントなどの観光情報データ・観光施設データ・アクセス情報

#### 生成AIの活用シーン

①データ更新

②観光客が利用

③データ分析

④素材収集作成

⑤データ更新

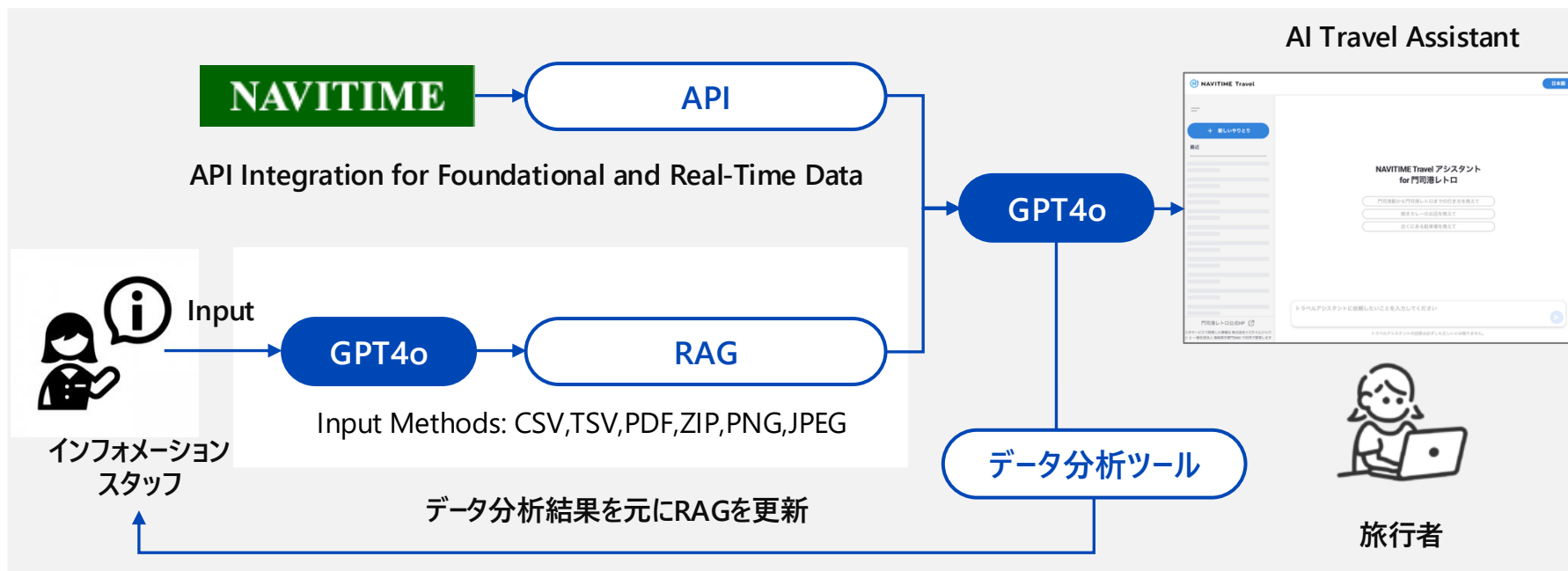


従来は電話で対応していた問い合わせ対応をオンラインで対応可能に

### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

#### ■ 生成AI活用の仕組み



#### 解説

分析ツールにより問い合わせログを可視化し、旅行者のニーズ・トレンドを把握します。その結果をもとに、管理者が既存資料（PDF・CSV等）を用いてRAGデータを迅速に更新する運用サイクルを確立します。これにより、情報の鮮度・正確性を維持し、生成AIによる回答精度および自動応答率の継続的な向上を図ります。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

##### ■ 生成AIの入出力

###### 入力データ・情報

施設情報・イベント情報・公共交通データ・アクセスデータ

###### 入力|質問内容

本ツールでは、旅行者が当地域に関する様々な質問を送信することを想定しています。

(質問例)

- 「門司港レトロから唐戸市場へ行くためにはどのように行けばいいですか？」
- 「施設の定休日を教えてください」
- 「この地域でオススメの焼きカレー屋を教えてください」

###### プロンプト等の工夫・ルール等

データソースを信頼性の高い「NAVITIME API」および「RAGデータ」に厳格に紐づけることで、生成AI特有のハルシネーション（事実に基づかない回答）を抑制します。特にアクセス案内においては、NAVITIMEの網羅的な公共交通データを活用し、地域外からの複雑な経路検索にも対応します。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組① 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

##### ■ 生成AIの入出力

#### 出力結果

関門海峡ミュージアムの定休日の確認。  
(管理ツール側のデータと回答例)

テキスト 6

住所 北九州市門司区西海岸1丁目3番3号(JR門司港駅より徒歩9分)  
営業時間 9:00~17:00 (最終入館16:30)  
定休日 年5回不定休  
【2025年9月9日(火)、11月11日(火)、2026年1月13日(火)、3月10日(火)、6月9日(火)】  
電話 門司港レトロ総合インフォメーション  
093-321-4151 (9:00~17:00)  
料金 大人500円、小中学生200円 (\*30人以上は団体料金20%引)  
海峡子ども広場100円 (1才以上)  
\*プロムナードデッキ、カフェ、展望デッキ、海峡レトロ通りは入場無料です。  
入場料減免 \*高齢者割引 (2割減免:400円) は、65歳以上の方で、福岡県内、熊本市、

キャンセル

更新

関門海峡ミュージアムの定休日は年に5回の不定休です。2026年の具体的な休館日は、1月13日(火)、3月10日(火)、6月9日(火)となっています。その他の日程も不定期に休みがあるため、訪問前に最新情報を確認されることをおすすめします。

情報源 | 関門

#### 出力結果の正確性・品質に係る評価・改善

RAGデータからの情報抽出時に、生成AIがシステム日時（リアルタイム）との照合・フィルタリングを行います。これにより、イベント期間・営業時間等を考慮した、現在有効な正確なデータのみを提供します。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

#### ■ 生成AIの入出力

#### 未回答質問分析（対応できなかった回答を生成AIが分析）

##### AI未回答質問分析

期間: 2025-07-01 ~ 2025-12-31 ⚠

経路検索・交通 ⓘ 7件

[詳細を隠す](#)

- 関門港から門司港への船の運航時間
- 博多駅までのルート
- 関門海峡の船の時間
- 関門連絡船の時刻表
- 船での所要時間と運航情報について
- 交通手段や所要時間についての質問
- 船の時間について

スポット情報 ⓘ 6件

[詳細を隠す](#)

- 関門連絡船の時刻表
- 関門港から門司港への船の運航時間
- 焼きカレーのお店への行き方
- 元旦の開業について教えて下さい
- 門司港栈橋について教えて
- 門司港栈橋についての詳細情報

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

#### ■ 生成AIの入出力

対策後の質問分析（対応後は未回答質問が減少）

##### AI未回答質問分析

期間: 2025-12-21 ~ 2026-01-19

スポット情報 ⓘ 2件

詳細を隠す

- 焼きカレーのお店への行き方
- Specific restaurant names and details for baked curry in Mojiko Retro area

経路検索・交通 ⓘ 1件

詳細を隠す

- 博多駅までのルート

スポット検索 ⓘ 1件

詳細を表示

ローカルグルメ検索 ⓘ 1件

詳細を表示

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

#### ■ 生成AI活用によるリスク

##### 情報管理の適切化

入力データに含まれる個人識別情報は、システム側で自動的に除外・匿名化することで、プライバシーを確実に保護します。蓄積された対話ログについては、生成AIを活用して単語の傾向・質問カテゴリを自動分類し、個人を特定しない形での統計分析を実現します。

##### 生成内容の信頼性確保

生成AIの参照先を「NAVITIME API」・「RAGデータ」に制限することで、外部知識による誤生成を抑制します。また、生成プロセスにおける透明性を確保するため、回答に使用されたデータの諸元（出典元・更新日・参照箇所等）を出力結果に明記します。これにより、誤情報の混入がないことを客観的に確認可能なシステム構成とします。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組① 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

###### ■ まとめ

###### 取組前 (before)

従来は、インフォメーションセンターのスタッフが電話・対面にて旅行者への問い合わせ対応を行っていました。そのため、業務負荷が高く、対応品質がスタッフ個人のスキルに依存する「属人化」が課題でした。

###### 取組結果 (after)

旅行者は24時間いつでもパーソナライズされた観光情報やリアルタイムなアクセス情報を入手可能となり、ストレスフリーな周遊を実現しました。運営面では、熟練スタッフが保有する業務知識やノウハウをRAG管理ツールへ蓄積・データ化する仕組みを導入しました。これにより、個人の経験則に依存していた案内業務（属人化）を解消し、業務負荷の削減に貢献しました。また、対話ログの分析と継続的なデータ更新サイクルにより、担当者のスキルに左右されず、常に高品質かつ均質な案内を提供できる体制を構築しました。

問い合わせ対応率	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値
実績値	-	50%	50%	50%	50%	60%	70%	70%
目標値	-	0%	50%	50%	50%	60%	70%	70%

###### 取組結果の分析

2月の実績では、問い合わせ内訳が「経路検索・交通」44%・「スポット情報・スポット検索」35%・「駐車場検索」14%となりました。これは当初の想定通りの結果であり、NAVITIMEデータ・RAGデータの活用により適切に対応できていることを示しています。一方で、宿泊・イベント情報等の問い合わせも確認されています。今後は課題解決に向け、RAGデータの網羅性に関する運用ポリシーを策定する必要があります。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組①** 生成AIを活用したTravel Assistantによる問い合わせ対応

#### ■ 工夫した点・注力した点

##### 1. RAGデータ整備における試行錯誤とハルシネーション対策

当初、既存の観光パンフレット（PDF）をそのまま生成AIに学習させたところ、情報の関連性を生成AIが誤認し、想定と異なる回答が多発するという課題に直面しました。そこで、以下のプロセスにより改善を図りました。

- **データの構造化**：PDFの単純読み込みを行わず、生成AI処理によって、施設情報・営業時間・料金等を明確に区別した形式へデータを再整備しました。
- **参照元の厳格化**：生成AIの回答生成ソースを「管理されたRAGデータ」・「NAVITIME API」のみに限定する制御を実装しました。
- **根拠の明示**：回答時に「参照したデータソース」を表示させることで、情報の透明性を確保しました。

##### 問い合わせ需要の44%を占める「移動」への重点対策

実証前の仮説では、観光スポットに関する質問が最多であると想定していましたが、実際のログ分析（12月実績）では、「経路検索・交通」に関する問い合わせが全体の44%を占めました。生成AI単体では正確なルート案内が困難であるため、NAVITIME APIとの連携調整に最も注力しました。

具体的には、生成AIが「移動の意図」を検知した場合、即座にAPI検索へ切り替えるロジックを実装しました。これにより、旅行者の最大の悩みである「アクセス」に対し、高精度かつ即時の回答を実現しました。また、継続的に回答精度を向上させる基盤を整えることができました。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組② FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

取組概要：旅行会社・バス会社から送付される観光バスの駐車場の予約は、現在もFAXが主流となっています。これを電子化することで、インフォメーションセンタースタッフの負荷軽減・在宅勤務等を実現し、運用効率を改善します。

#### 取組の詳細

##### 【背景と課題】

従来は、旅行会社・バス会社からの観光バス駐車場予約申し込みにおいて、FAXによる紙媒体でのやり取りが主流でした。これに伴い、インフォメーションセンタースタッフによる手動でのデータ入力・紙書類のファイリング管理が必要となり、業務負荷の増大・ヒューマンエラーのリスクが課題でした。また、物理的なFAX確認が必要なため、出社を前提とした業務体制とならざるを得ない状況でした。

##### 【解決策】

そこで、AI-OCR機能等を活用した「予約申込FAXのデジタル化システム」を導入します。本システムは、FAXで受信した予約申込書を自動的にテキストデータ化し、予約管理台帳へ即時反映させる仕組みです。これにより、アナログデータからデジタルデータへの移行をシームレスに実現し、管理業務の自動化を推進します。

##### 【期待される効果】

予約処理の電子化により、スタッフの入力作業時間を大幅に削減し、本来注力すべき旅行者への案内業務・品質向上へリソースを再配分します。また、予約状況をクラウド上で一元管理することで物理的な制約を解消し、在宅ワーク等の柔軟な働き方を実現します。これらにより、インフォメーションセンター全体の運用効率の改善・持続可能な運営体制の構築を図ります。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

**取組②** FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

##### ■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	インフォメーションセンタースタッフ
利用シーン	駐車場予約の管理
利用モデル・システム	【選定ツール：Zapier・Parseur・Gmail】技術進歩が早い生成AI業界において、低コストかつ持続可能なシステムを用意するため、既存ツールを組み合わせました。汎用的な外部サービスを連携させて活用することで、準備期間を短縮し、将来的な仕様変更にも柔軟に対応できる構成としています。
インプットデータ	駐車場申し込みのFAXデータ
インターフェース	Gmail、Slackのチャット画面

#### 生成AIの活用シーン

① FAXデータ送信



② PDF化



③ メール送信



④ AI-OCR



⑤ 駐車場管理

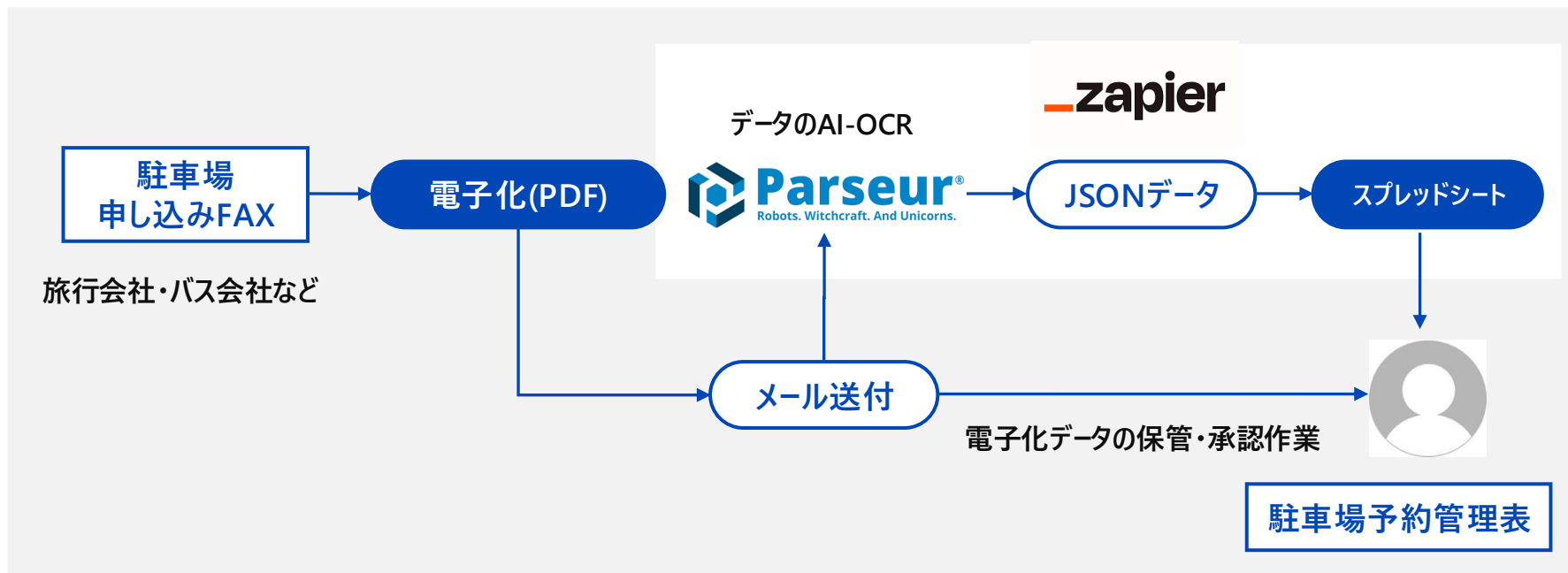


従来は紙で対応していた問い合わせ対応をオンラインで対応可能に

### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

#### 取組② FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

##### ■ 生成AI活用の仕組み



#### 解説

FAXデータのPDF化・メール送付を行うとともに、生成AIのOCR機能を活用し、読み取ったデータをJSON形式で送信する仕組みを用意します。インフォメーションセンターのスタッフは、受信データに基づき、駐車場予約管理台帳への転記・管理を行います。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

**取組②** FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

##### ■ 生成AIの入出力

入力データ・情報

駐車場予約データ

##### 入力|内容

旅行会社やバス会社から送信された駐車場予約のFAXデータ。

##### プロンプト等の工夫・ルール等

AI-OCRで読み取る範囲をあらかじめ設定することで、データのインプット範囲を定義します。FAXで送付された申込書類のタイトル（項目名）と記入された内容を対比させることで、OCR処理を実施します。



## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組②** FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

#### ■ 生成AI活用によるリスク

##### 情報管理の適切化

個人情報を守るため、入力データに含まれる個人識別情報は、システム側に記録しない設計としています。

##### 生成内容の信頼性確保

生成AIによる出力データは、手書き文字OCRの特性上、誤認識による誤字が含まれる場合があります。そのため、あくまで参照データとしての利用・原本PDFとの照合体制により、情報の信頼性を確保します。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組② FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

###### ■ まとめ

###### 取組前 (before)

旅行会社・バス会社からの駐車場予約申込はFAXが主流であり、従来は紙媒体での管理作業が必要でした。そのため、スタッフは受信確認のためのオフィス出社が必須であり、業務負荷が高い状態でした。

###### 取組結果 (after)

今回、FAXデータの電子化を活用することで、申込情報のデジタルデータ化・自動通知を実現しました。これにより、手動入力工数の削減・ペーパーレス化を達成し、在宅ワーク等、場所にとらわれない柔軟な働き方が可能となりました。これらの効果が複合的に合わさったことで、予約管理業務の大幅な省人化・効率化に寄与しています。

予約対応率	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値
実績値	-	0%	50%	-	50%	50%	50%	50%
目標値	-	0%	50%	-	60%	80%	80%	80%

###### 取組結果の分析

FAXの電子化によるPDF管理は、業務改善につながっており、省人化に寄与しています。一方で、AI-OCR機能については、識字率の向上および原本となるFAX用紙レイアウトの見直しが必要です。また、駐車場管理システムそのものの電子化には、運用オペレーションの変更・管理台帳の見直し等、業務プロセスの再設計が不可欠です。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組②** FAXデータの電子化による予約対応の省人化対応

#### ■ 工夫した点・注力した点

##### インフォメーションセンターのスタッフのオペレーション改善

インフォメーションセンターには、デジタルツールの操作に不慣れなスタッフも在籍しているため、新規システムの導入検証・稼働中業務の効率化には、慎重な調整が必要です。そのため、現場の混乱を避けるべく、既存のオペレーションを大きく変更せず、業務が円滑に進むよう調整した上で、段階的に検証を進めるアプローチを採用しました。

現在は、一定のアナログ業務を残しつつ、デジタル化の適用範囲・実現可能性を見極める検証を行っています。

## 4.総括

### (1) 実証事業の結果

#### KGI・KPIの進捗結果

KGI：項目対応時間削減 最終値50%

KPI：項目問い合わせ対応率 最終値70%

KPI：問い合わせ対応率 最終値50%

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値
KGI	実績値	-	0%	30%	30%	-	40%	50%	50%
	目標値	-	0%	0%	30%	-	40%	40%	50%
	進捗率(%)	-	0%	0%	100%	-	100%	100%	100%
KPI	問い合わせ対応率	-	0%	50%	50%	50%	50%	70%	70%
	目標値	-	0%	50%	50%	50%	60%	70%	70%
	進捗率(%)	-	0%	100%	100%	100%	83.3%	100%	100%
	予約対応率	-	50%	50%	-	50%	50%	50%	50%
	目標値	-	50%	50%	-	60%	80%	80%	80%
	進捗率(%)	-	0%	100%	-	83.3%	40%	40%	40%

#### KGI・KPIの進捗結果の分析

##### 〈内部要因〉

- 最終的には、省人化の目標である「2.5人月→1.25人月」を達成できました。生成AIの回答精度を高めるための準備に時間を要したため、管理ツールの稼働開始は実証期間の後半となりましたが、限られた運用期間の中で目標をクリアしています。

## 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)

- インフォメーションセンターの対応は営業時間内の電話・対面に限られており、混雑時の待ち時間・時間外の案内ができない点等が課題でした。また、回答精度がスタッフ個人の知識・経験に依存しており、サービスの均質化が困難でした。
- 旅行会社・バス会社からの予約申込はFAXが主流であり、紙媒体での管理・台帳への手動転記作業が発生していました。物理的なFAX確認・ファイリング管理のため、スタッフはオフィスへの出社が必須であり、業務負荷・働き方の硬直性が課題でした。

##### 取組後 (after)

###### 旅行者への案内・利便性

- 生成AI・NAVITIME APIの連携により、24時間いつでも「観光スポット情報」・「リアルタイムな交通情報」の即時提供が可能となりました。あわせて、統一されたデータソースに基づく回答生成により、スタッフ個人のスキルに依存しない「サービスの均質化」を実現しました。問い合わせの44%を占める「移動・交通」ニーズに対し、正確なルート案内・所要時間を提示できるシステムを用意し、旅行者のストレスフリーな周遊体験を創出しました。

###### 駐車場予約管理・スタッフ業務

- 「FAXデータの電子化・AI-OCR連携」により、申込情報のデジタル化・自動通知を実現しました。既存のアナログ業務（FAX送信）を維持しつつ、受取側のデジタル化を進めることで、現場オペレーションを大きく変更することなく、在宅ワーク・業務効率化を達成しました。

## 4.総括

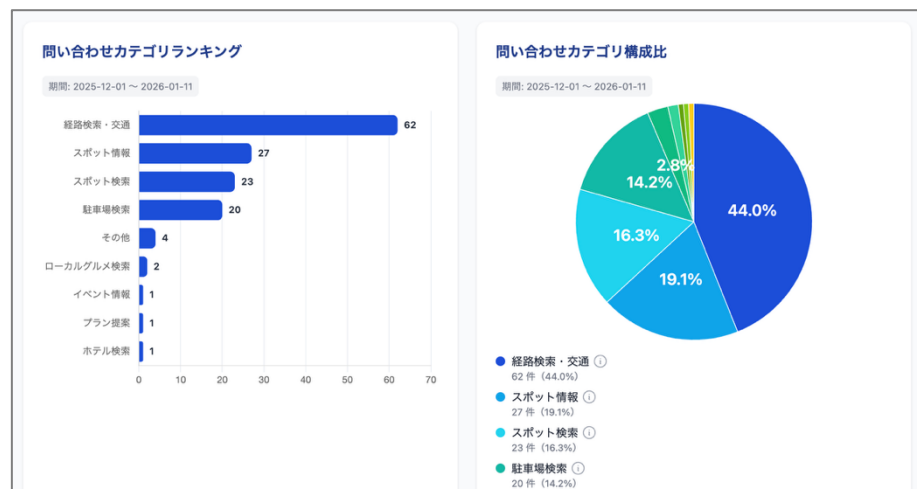
### (2) 事業の考察

#### 成果

#### 旅行者行動の可視化

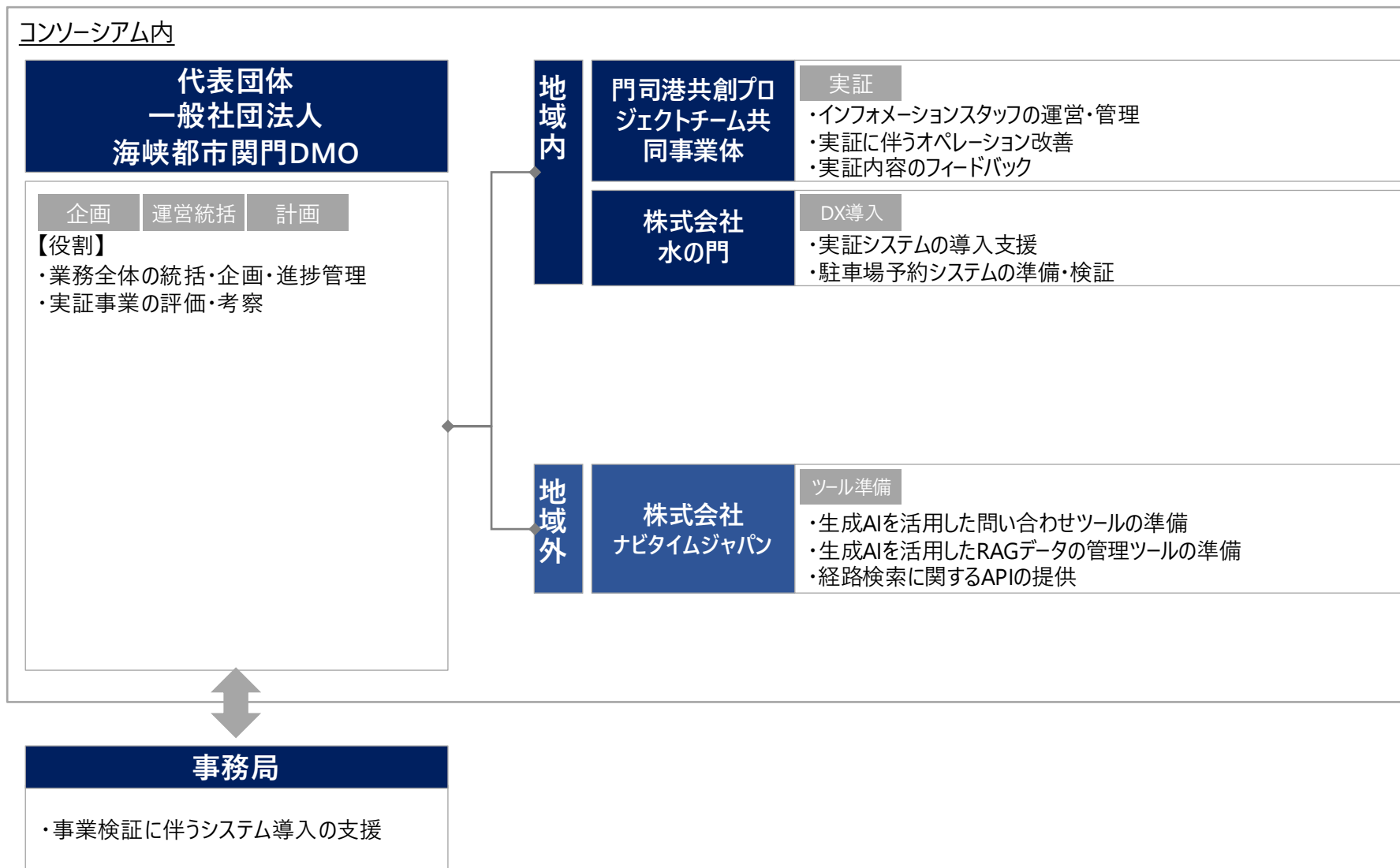
本実証事業における重要な成果の一つは、管理ツールを通じて旅行者行動の可視化を実現した点にあります。従来、ブラックボックス化していた旅行者の潜在的な関心・悩み（問い合わせ内容）をデータとして把握することで、地域への来訪前（旅マエ）に抱える具体的な課題・不安要素を特定することが可能となりました。特に、移動手段・アクセスに関する問い合わせの多さは、従来の観光情報発信だけでは解消できていなかった「旅マエの障壁」を浮き彫りにしました。

このデータ主導のアプローチにより、旅行者のニーズと既存コンテンツとのギャップを埋めることが可能となります。今後、地域として強化すべき情報発信の方向性・戦略を明確に可視化できたことは、DMOのマーケティング機能を強化する上で極めて重要な成果であると考えます。



# 5.実施体制

## (1) 体制図

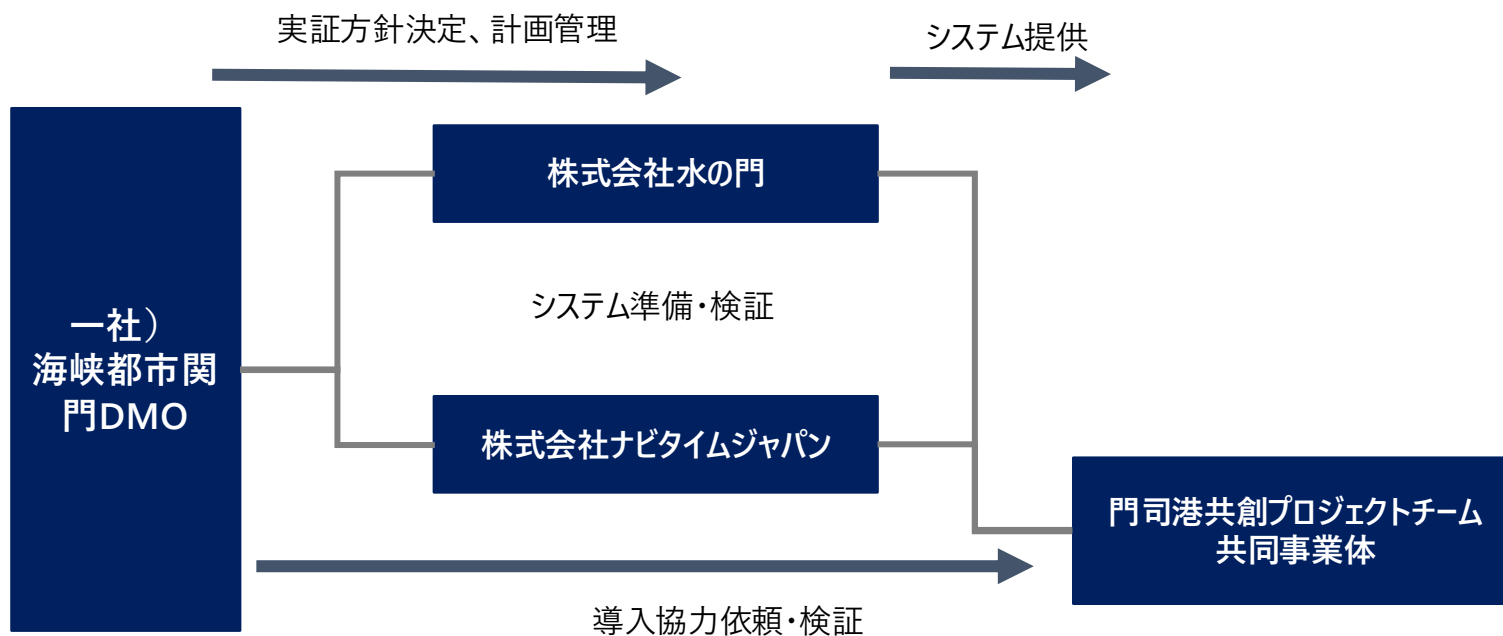


## 5.実施体制

### (2) 各メンバーの役割

地域のDMOである「一般社団法人海峽都市関門DMO」が事業主体となり、指定管理事業者である「門司港共創プロジェクトチーム共同事業体」へ実証を依頼する体制を構築しました。推進にあたっては、インフォメーションセンターの運営スタッフから意見を収集し、定期的なフィードバック・PDCAサイクルを実践することで、現場ニーズに即したシステム準備・実証を実施しました。

コンソーシアム内



## 6.今後の展望

### 取組の展開・拡大方針

一般社団法人海峡都市関門DMOおよび門司港共創プロジェクトチーム共同事業体（指定管理事業者）を中心とした、官民協働の運用体制を継続します。特に、インフォメーションセンターの運営スタッフが、日常業務の中でRAGデータの更新・修正を行う運用を「標準業務」として定着させます。

### システム等の運用体制

問い合わせログ・予約データの分析を定常化し、RAGデータの精度向上を図ります。具体的には、「回答できなかった質問」・「誤回答の傾向」を定期的に抽出し、追加学習データの投入およびプロンプト修正を行うことで、生成AIの回答精度を継続的に高めます。

### 取組継続のための財源確保方針

本事業終了後も、一般社団法人海峡都市関門DMO・門司港共創プロジェクトチーム共同事業体の自主財源により継続します。

### データ収集・分析・活用体制

「宿泊」・「飲食」・「体験アクティビティ」等のデータ拡張や連携を視野に入れ、システムの進化を目指します。また、検証が必要なAI-OCRに関しては、次年度以降もシステム検証を行い、オペレーション改善と合わせて実施します。

## 7.おわりに

本実証事業は、急速に進化する生成AI技術を観光案内の最前線に導入し、旅行者の利便性向上とスタッフの業務効率化という「二つの課題」の同時解決を目指す挑戦的な取組でした。

実証期間を通じ、デジタル技術の活用が、24時間対応や多言語対応といった物理的な制約を解消するだけでなく、ブラックボックス化していた旅行者の潜在的なニーズを可視化する「マーケティングの起点」となることが実証されました。

一方で、AIのみでは完結し得ないアナログな業務領域や、人の手による温かい対応の重要性も再確認されました。これからの観光DXにおいて真に求められるのは、デジタルとアナログを対立させるのではなく、相互に補完し合う「ハイブリッドな運用体制」の構築です。

今後は、本事業で得られた知見・データ・システム基盤を最大限に活用し、海峡都市関門地域が国内外の旅行者から「選ばれ続ける観光地」となるよう、持続可能な観光地域づくりに邁進いたします。最後に、本事業の推進にあたり多大なるご協力を賜りました関係者の皆様に、心より感謝申し上げます。