



# 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

やつしろ観光DX実証事業～AIで進化する観光案内～

やつしろ観光AIおもてなしDX

2026年2月2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. AIチャットボット（ChatGPTベース）による  
観光案内サービス
    - 取組2 -①. AIコンシェルジュによる周遊コース生成
    - 取組2 -②. プレミアムマイマップの提供
    - 取組3. AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の  
生成
4. 総括
  - (1) 実証事業の結果
  - (2) 事業の考察
5. 実施体制
  - (1) 体制図
  - (2) 各メンバーの役割
6. 今後の展望
7. おわりに

# 1.はじめに

## (1) 地域の魅力・特徴

### 魅力

八代市は、熊本県南部に位置する自然豊かな地域で、農業と工業を中心に発展してきました。い草や晩白柚、生姜、冬トマト等を生産しており、特にい草は畳の原料として全国的にシェアトップクラスです。市内には大手企業も進出しており、地域の雇用を支えています。また、近年ではくまモンポート八代に、大型クルーズ船の寄港が増え、国内外からの旅行者を迎える国際的な拠点となっています。秋に開催される「八代全国花火競技大会」や、九州三大祭りの一つである「八代妙見祭」には、多くの旅行者が訪れ、地域の活気を見せています。

### 特徴

- ・くまモンポート八代  
年間3万人の旅行客を受け入れる国際交流拠点
- ・交通の要所  
在来線駅、新八代駅、八代IC、くまモンポート八代
- ・日本遺産「石工の郷 八代」  
石工の文化、干拓の歴史を伝える施設

### 取組エリア

熊本県八代市



くまモンポート八代



くまモン



水島



い草

# 1.はじめに

## (2) コンソーシアム

### コンソーシアム名

やつしろ観光AIおもてなしDX

### 実施主体

#### ■ 代表団体／企業

一般社団法人 DMOやつしろ

#### ■ 活動地域

熊本県八代市

#### ■ 活動概要・経歴

平成28年3月1日一般社団法人DMOやつしろを設立。

熊本県、八代市、八代商工会議所、八代市商工会、J A、漁協、旅館組合、スポーツ協会、熊本県観光連盟等の組織と連携しながら、観光資源の磨き上げ、旅行者の受入環境整備、情報発信・プロモーション活動することが主な業務です。

## 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

八代港のクルーズ船寄港数の増加に伴い、インバウンドの需要が高まっている一方、観光案内所は一時的な混雑、営業時間外の問い合わせへの対応や多言語対応のスタッフ不足、短時間滞在者への情報提供の効率性に課題を抱えています。

従来のウェブサイトやSNSでの情報発信は対話性や個別対応に乏しく、旅行者のニーズに十分応えられていません。

本事業では、AIコンシェルジュや多言語対応チャットボットを導入し、観光案内のデジタルシフト（DX）を推進します。これにより、24時間対応可能な効率的な情報提供と利用者との双方向対話を実現し、短時間滞在の旅行者も満足できる、魅力的でパーソナライズされた観光体験を提供することを目指します。

最終的には、地域の観光資源の魅力向上と観光振興を促進し、地域経済の活性化を図ります。

## 2.地域が目指す姿・事業概要

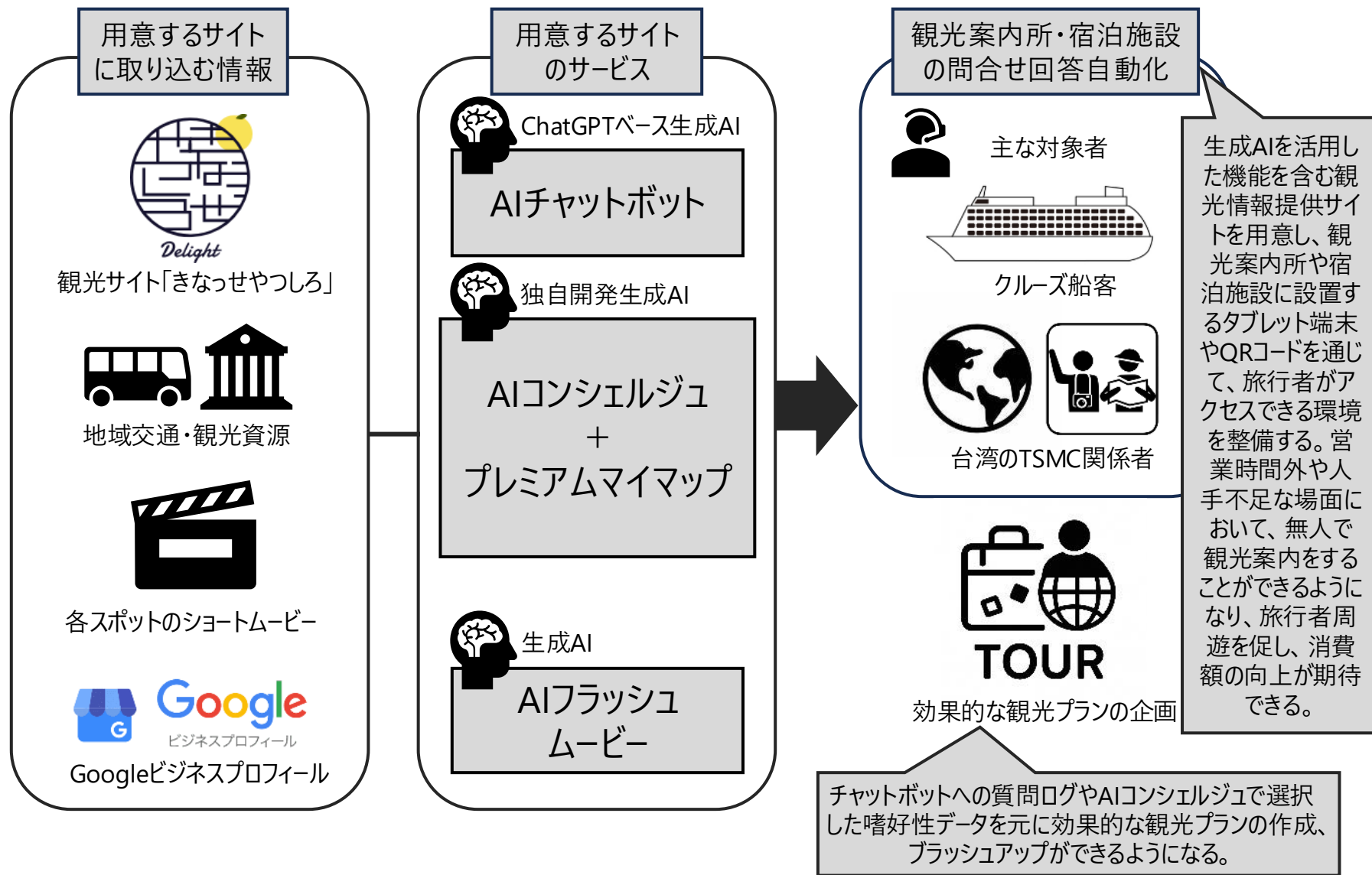
### 事業概要

クルーズ船寄港やTSMC進出に伴う訪日客増加を受け、八代地域の観光案内をDX化する取組です。DMOやつしろ・まちづくりプラットフォーム・ローカルディベロップメントラボが連携し、AIチャットボット・AIコンシェルジュ・動画自動生成・マイマップ等の観光DXを推進します。案内所や宿泊施設にQRコードを設置し、利便性向上と流入計測を実現します。既存の販促物も活用し認知度を高めます。

### 実証内容

- 取組① ChatGPTベースの多言語対応AIチャットボットに独自の位置情報計算機能を加え、対話形式でリアルタイムの観光案内を提供します。
- 取組②-1 旅行者の興味・現在地に応じて最適な観光ルートを自動生成するAIコンシェルジュを運用します。
- 取組②-2 口コミ情報と連携し旅程作成が可能なプレミアムマイマップの提供を実施します。
- 取組③ 生成AIによる周遊コースに沿ったショート動画（AIフラッシュムービー）の自動制作します。
- 上記の実証事業に取り組むことで、くまモンポートで大型クルーズ船寄港時に開設する観光案内所での観光案内業務時間の稼働時間の削減しながら、人的なリソースに依存しない、持続可能な観光案内体制を構築します。

### 3.実証事業 (1) 全体像



### 3.実証事業

#### (2) 目標・取組内容

##### 目標

Goal：人的リソースに依存しない、持続可能な観光案内体制を構築し、地域消費と再来訪を促進する

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を375分（50％）削減

KPI：クルーズ乗船客のうち5％（1,260人）による「AIチャットボットまたはAIコンシェルジュ+AIフラッシュムービー」の利用実績を達成

取組	取組概要	頁
取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス	ChatGPTベースの多言語対応AIチャットボットに独自の位置情報計算機能を加え、対話形式でリアルタイムの観光案内を提供します。	P.13
取組②-1 AIコンシェルジュによる周遊コース生成	旅行者の興味・現在地に応じて最適な観光ルートを自動生成するAIコンシェルジュを運用します。	P.26
取組②-2 プレミアムマイマップの提供	口コミ情報と連携し旅程作成が可能なプレミアムマイマップの提供を実施します。	P.26
取組③ AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の生成	生成AIによる周遊コースに沿ったショート動画（AIフラッシュムービー）の自動制作します。	P.26

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

生成AIを活用した「AIチャットボット（ChatGPTベース）」を中心とした観光情報提供サイトを用意し、観光案内所や宿泊施設に設置するタブレット端末やQRコードを通じて、旅行者が簡単にアクセスできる環境を整備します。

旅行者は、スマートフォンまたはタブレット上でチャット形式により質問を入力すると、生成AIが自然言語で即座に回答し、観光スポット、飲食店、交通手段、イベント情報等の観光案内を提供します。

#### 取組の詳細

**基盤モデル:** ChatGPT の高度な自然言語理解と生成能力を利用してチャットボットを整備します。

**RAG (Retrieval-Augmented Generation) 連携:** 純粋な生成AIモデルでは最新情報や特定の地域に特化した詳細情報に限りがあるため、別途構築される観光情報データベースと連携させます。また飲食店情報につきましては、飲食店情報を網羅した「安心なまちやつしろプロジェクト」HPの飲食店情報を引用することでユーザーからの質問に対し、まずRAGモジュールがデータベースから関連性の高い情報を取得し、その情報をプロンプトに組み込む形で、より正確で信頼性の高い回答を生成します。

**多言語対応:** AIが自動翻訳対応することで英語・繁体字・簡体字・韓国語での質問を翻訳し、回答を生成したのちに回答を翻訳し質問された言語で回答します。

#### ■ 目的と効果

生成AIによる質の高い観光案内を、人的対応が困難な時間帯や場所でも提供可能にします。また、クルーズ船寄港時の観光案内所での混雑を回避するために、外国語対応を自動化し、インバウンド受入体制を強化します。利用者の質問ログをもとに、今後の観光施策やコンテンツ開発に活用できるデータを収集します。人手不足に対応し、観光案内所・宿泊施設の業務負担軽減を図ります。旅行者の回遊・滞在時間の増加につながる案内精度とUX（利用体験）の向上を図ります。

### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

#### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ システム

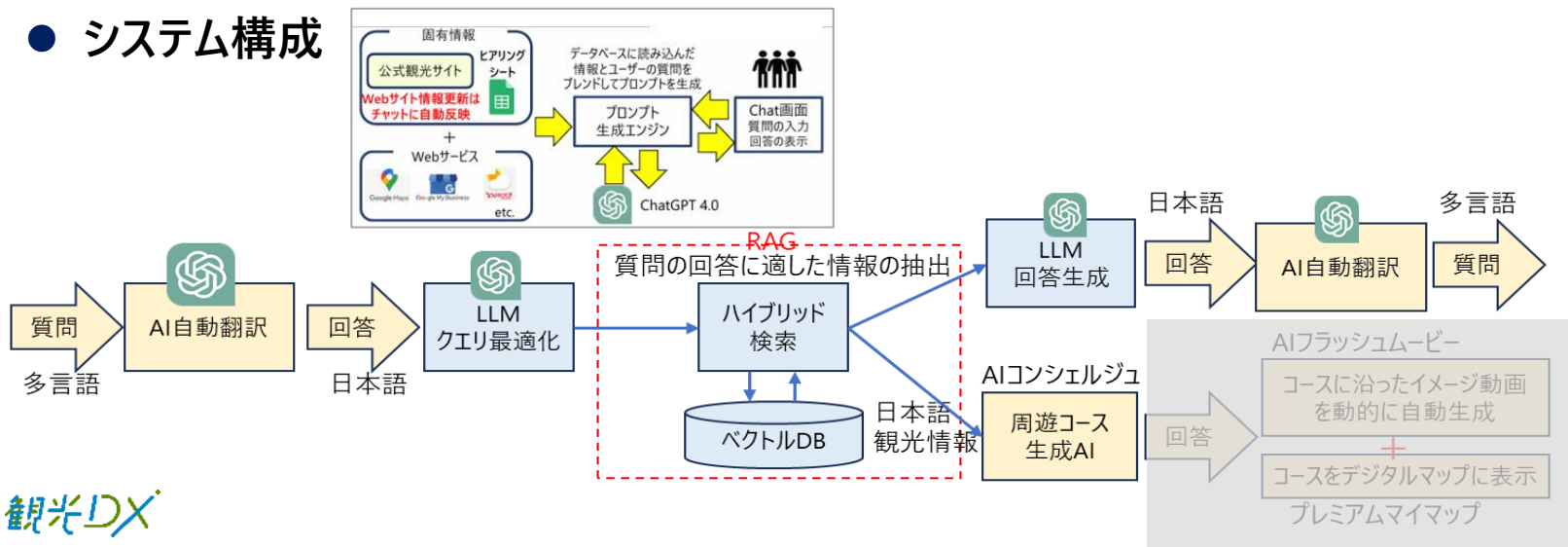
##### ● コンセプト・機能概要

※URL：[https://yatsushiro-guide.com/?delete\\_tablet\\_data=true](https://yatsushiro-guide.com/?delete_tablet_data=true)

ChatGPTをベースに開発されたもので、従来のルールベース型チャットボットと異なり、曖昧な質問や口語表現にも柔軟に対応可能です。また、英語・繁体字、簡体字、韓国語の主要外国語に対応しており、インバウンド旅行者への案内品質の向上が期待できます。さらに、タブレットを設置した有人案内所ではスタッフ業務の補完ツールとして、無人拠点ではセルフガイド機能として活用することで、人的資源の最適化とサービス提供の平準化を実現するものです。外国語対応を自動化し、インバウンド受入体制を強化することができます。

また、利用者の質問ログをもとに、今後の観光施策やコンテンツ開発に活用できるデータを収集します。

##### ● システム構成



### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

#### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ システム ● UI/UX



「質問してみる」もしくは右下のアイコンをクリックします。



年代、性別、居住地を問うアンケートに回答します。



自由テキスト質問を入力します。日本語、多言語に対応しており、質問の言語に合わせて回答が生成されます。

※スマートフォンで閲覧したイメージ

### 3.実証事業

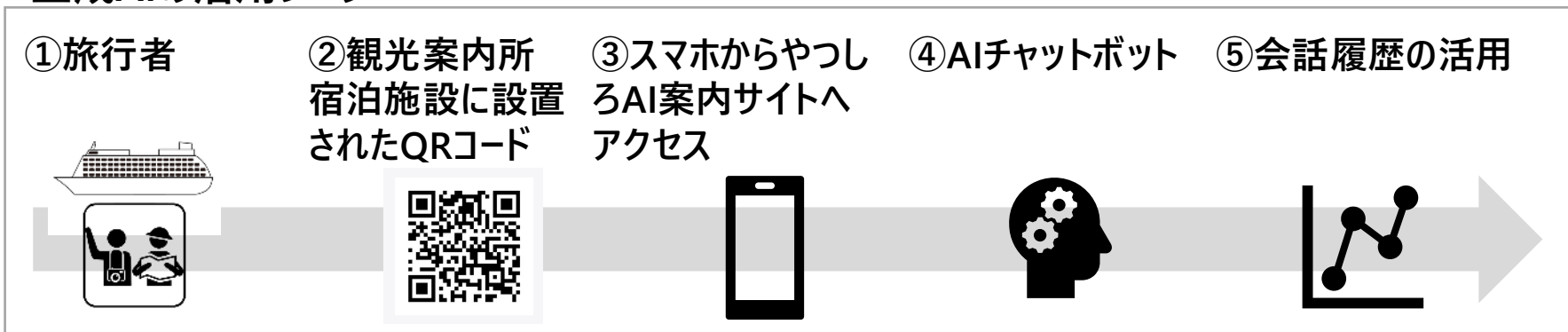
#### (3) 各取組の詳細

**取組①** AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	八代地域に訪れる旅行者
利用シーン	観光情報に関する疑問全般の解消、観光案内所の営業時間外の利用
利用モデル・システム	GPT-5 選定理由：自然言語による曖昧な質問に対しても文脈を踏まえた回答生成が可能です。また、指定した観光情報を参照させることで、事実と異なる回答の発生を抑制できます。
インプットデータ	やつしろAI案内のスポット情報、安心なまちやつしろプロジェクトの宿泊および飲食店情報
インターフェース	新たに用意した観光案内サイト内のチャット画面

##### 生成AIの活用シーン



### 3.実証事業

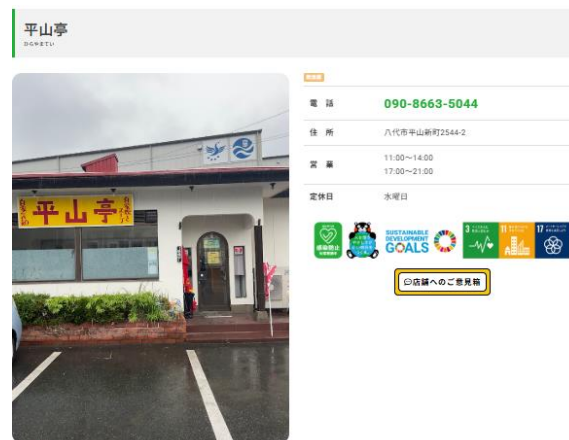
#### (3) 各取組の詳細

##### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ 活用した安心なまちやつしるプロジェクトの宿泊および飲食店情報概要



八代市内の事業所2,400店舗が加盟する組織  
飲食店714店舗  
宿泊施設39店舗  
更新頻度：毎年見直し



##### 令和5年度の安心なまちやつしるプロジェクトについて

###### プロジェクトの目的

令和2年度発足時、「安心なまちやつしるプロジェクト推進会議」で定めた目的である「安心なまちやつしる」をキーワードに地域の方々の支援を行い、人口減少を食い止め、地域経済発展に貢献する。また、新型コロナウイルスでの感染対策防止登録事業所を拡大し、情報発信網を構築のうえ、今後、起こりうる感染症・自然災害などの対策に貢献する。

###### 令和5年度 事業方針

令和2年からの3年間の新型コロナウイルス対策事業は、構成団体の積極的な活動並びに2400余りの事業所の実施により、第8波まで危機的な状況はあったものの乗り越えることができました。

最近では、熊本県のリスクレベルも感染の小長期であるレベル1が継続し、落ち着きを見せています。政府は感染症法上の分類を5月8日に5類に引き下げました。一方、4月19日に厚生労働省の新型コロナウイルス対策を助言する専門家会合で、今後、「第9波」が起こり、「第8波より大きな規模になる可能性も残されている」との見解を示しています。このような予断を許さない状況下において、今後は2400余りの事業所を基盤として、目的達成のために事業活動を共有し、持続可能な事業所を支援するための協議を実務者会議において進めます。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ 生成AI活用の仕組み



##### 解説

旅行者が入力した質問をGPT-5が読み取り、指定した情報から文章を生成し、回答します。必要に応じて詳細リンクや画像も返します。これらのやり取りの履歴は全てデータとして蓄積しており、分析・活用することができます。この仕組みにより、人的対応が困難な時間帯や場所でも提供可能にします。また、外国語対応の自動化により、インバウンドの受入体制を強化できます。このシステムにより、利用者の質問ログをもとに今後の観光施策やコンテンツ開発に活用できるデータを収集できるようになるとともに、人手不足に対応し観光案内所・宿泊施設の業務負担軽減をすることができます。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

**取組①** AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ 生成AIの入出力

###### 入力データ・情報

やつしろAI案内のスポット情報、安心なまちやつしろプロジェクトの宿泊および飲食店情報

###### 回答生成時の工夫

ハルシネーション対策のため、事前に指定したサイト・情報から回答を生成されています。

回答時には関連のURLや画像を出力するように指示しています。

多言語で質問された場合には、Google翻訳ツールにより日本語に翻訳し、回答を生成後に再度翻訳ツールを介して対象の言語で回答を表示しています。

**質問①**八代市やその周辺の観光スポット教えて

**質問②**這裏有温泉嗎？

###### プロンプト等の工夫・ルール等

ハルシネーション対策のため、事前に指定したサイトから情報を収集し、ベクトルDBを用意。旅行者が入力した質問に基づくキーワード検索と、質問文と記事との類似度を計算するRAG検索を併用して、回答を生成させています。また、位置情報の計算を行う独自のプログラムも併用し、精度の高い観光案内を実現できます。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組①** AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

#### ■ 生成AIの入出力

### 出力結果

質問① 八代市やその周辺の観光スポット教えてください

回答① 以下は、八代市やその周辺の観光スポットのご紹介です。

#### 彦一とんち話

八代地域の歴史・文化を感じることができるスポットです。彦一話は八代を舞台にした昔話で、庶民によって伝えられてきた素晴らしい物語です。舞台となった各地を訪れることで、八代の散策が一味違ったものになるでしょう。

詳細はこちら

#### 八代神社（妙見宮）

文治2年に建立された神社で、秋の大祭「妙見祭」が有名です。境内には亀蛇や獅子が展示されています。

詳細はこちら

これらのスポットを訪れることで、八代市の歴史や文化を深く知ることができます。ぜひお楽しみください！

下記のGoogle Mapのリンクからも周辺情報をご確認頂けます。

Googleマップを開く



質問② 這裏有溫泉嗎？

回答②

是的，八代市有溫泉。特別是雛谷溫泉，這是一個歷史悠久的溫泉度假勝地，據說已有約600年的歷史。雛谷溫泉有旅館和公共浴池，也深受遊客歡迎，無需預約即可入住。溫泉的一大特色是，在冬季，您可以享受漂浮著番平湯的溫泉浴。

具體的溫泉設施包括長生館酒店、濱前旅館和紅丘旅館。每家旅館都提供不同的溫泉體驗，建議您都去體驗一下。

### 出力結果の正確性・品質に係る評価・改善

整備当初は宿泊・グルメ情報が少なく十分な回答が生成できませんでした。そのため、商工会議所の「安心なまちやつしろプロジェクト」サイトの情報を連携させ改善しました。また、市役所職員の意見を踏まえ、回答に反映させる地域の情報を制御することで、現実的に訪問可能なスポットが回15答されるように改善をしました。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

**取組①** AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

#### ■ 生成AIの入出力

#### 出力結果

質問③ 五家荘の紅葉を見たいけど、見頃はいつ？

回答③

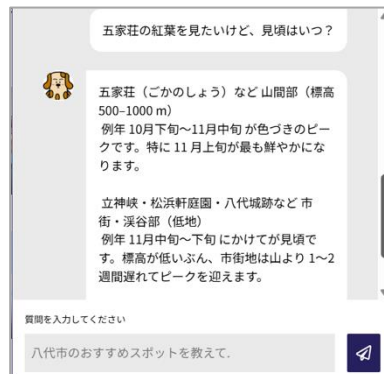
五家荘（ごかのしょう）など 山間部（標高500-1000 m）

例年 10月下旬～11月中旬 が色づきのピークです。特に 11月上旬が最も鮮やかになります。

立神峡・松浜軒庭園・八代城跡など 市街・溪谷部（低地）

例年 11月中旬～下旬 にかけてが見頃です。標高が低いぶん、市街地は山より 1～2 週間遅れてピークを迎えます。

天候により前後する可能性があります。



質問④ ランチを食べるのにおすすめの場所はどこですか？

回答④

レストランぽびい

住所: 熊本県八代市松江城町5-5

営業: 12:00～17:00

電話: 0965-35-3361

特徴: 日替わりのランチメニューが楽しめる小さなレストランです。

ランチ&定食 神戸屋

住所: 熊本県八代市高下西町1895

営業: 11:00～21:30

電話: 0965-33-3020

特徴: ハンバーグ定食などの定食メニューが豊富です。

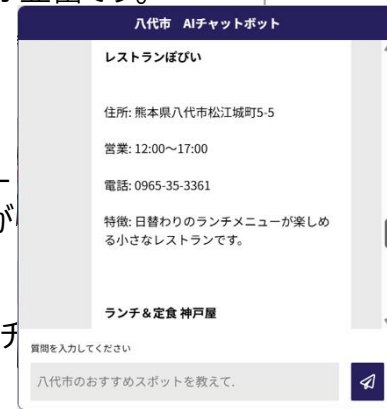
観光列車「おれんじ食堂」

住所: 熊本県八代市萩原町

お問い合わせ: おれんじ鉄道予約センター

特徴: 九州西海岸の美しい海を眺めながら使った食事が楽しめる観光列車です。

これらの店舗はそれぞれ特徴があり、ランチたりです。ぜひ訪れてみてください。



## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

**取組①** AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

#### ■ 生成AI活用によるリスク

##### 情報管理の適切化

氏名や住所、電話番号等の個人を特定する情報を入力する必要のない仕組みとしています。セッションIDを割り振ることで、質問が同一端末から行われた場合に把握できる仕様としていますが、個人を特定するものではありません。

##### 生成内容の信頼性確保

- ・質問に対する回答内容の履歴は全て確認できるようにし、適切に回答されているかどうか確認できる仕様としています。
- ・指定した情報から回答を生成するように制御し、質問内容が不明瞭な場合や、該当する参照記事がない場合には勝手に回答を生成せず、「周辺の記事情報が見つかりませんでした。下記のGoogle Mapのリンクから周辺情報をご確認ください。」や再度質問の仕方を変えて入力してもらうような回答を返すようにしています。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ データ活用

#### 1.データの収集

- 年代、性別、居住地（八代市内、八代市外）のアンケート結果の蓄積
- 利用時間のデータ取得
- 質問および回答ログの全データの取得

#### 2.データの蓄積

- AIチャットボットの管理画面に上記データが蓄積されます
- 属性や時間ごとのデータはダッシュボードで確認することができます

#### 3.データの活用

- ユーザーの求めるリアルな声（入力された質問）を確認し、サイト内に情報が不足していれば対応する情報を追加することができます。情報の追加、修正についてはDMOやつしろの担当者が担います。
- 入力されるキーワードの関連性を分析し、施策に反映することができるようになります。

#### 4.活用による効果

- 案内情報が充実することによる顧客満足度の向上が見込めます。
- 旅行者の生のニーズを把握することで行政の政策判断に活用できます。

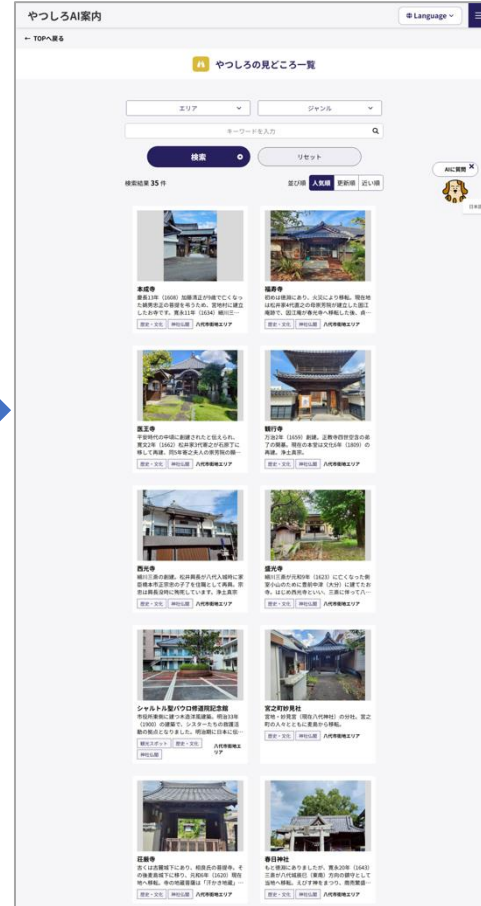
# 3.実証事業

## (3) 各取組の詳細

### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

#### ■ データから活用した事例

セッション	ユーザー入力	入力時間	チャットボット回答	回答時間	性別	年代	居住地
c19a09ae	竜王神社	2026/2/5 15:07	<p>申し訳ありませんが、竜王神社に関する具体的な情報は現在ご案内できません。八代市にも多くの神社や観光スポットがありますので、興味があれば他の場所についてお尋ねいただければと思います。</p>	2026/2/5 15:07	男性	70代以上	八代市在住
e2183809	有名な神社はどこ	2026/11/15 22:14	<p>八代市にはいくつかの有名な神社があります。以下にいくつかの神社を紹介します。</p>                 <ol> <li><strong>岩崎神社</strong></li>                 <li>住所: 熊本県八代市千丁町太幸田</li>                 </ol>                 <p>主祭神は岩崎主馬守忠久公で、「い草の神様」として知られています。</p>                 <p><strong>日奈久温泉神社</strong></p>                 <li>住所: 日奈久温泉神社</li>                 </ol>                 <p>市庁舎南側のお告げにより日奈久温泉を振り当てる場所を示したとされる「お告げの石」が安置されています。</p>                 <p><strong>八代神社（妙見宮）</strong></p>                 <li>住所: 八代市妙見町405</li>                 </ol>                 <p>八代市でおおすすめの神社仏閣をいくつかご紹介いたします。</p>                 <ol> <li><strong>八代神社（妙見宮）</strong></li>                 <li>文治2年(1186)に後鳥羽天皇の勅願によって建立され、天御中主神・国常立尊、北斗七星を祀っています。日本三大妙見の一つとされ、秋の大祭である妙見祭が有名です。境内には亀蛇や獅子が常時展示されています。</li>                 <li>住所: 八代市妙見町405</li>                 </ol>                 <p>料金: 無料</p>                 <p>交通アクセス: 九州自動車道八代ICから車で5分、JR八代駅からバスで10分</p>                 <p><strong>日奈久温泉神社</strong></p>                 <li>日奈久エリアに位置し、1409年に神のお告げにより日奈久温泉を振り当てる場所を示したとされる「お告げの石」が安置されています。</li>                 <li>申し訳ありませんが、お伺いした内容が不明確でした。再度ご質問をお聞かせいただけますでしょうか?</p>	2026/11/15 22:14	女性	50代	八代市以外
c552c564	神社仏閣でおススメは	2025/11/20 15:35	<p>八代市でおおすすめの神社仏閣をいくつかご紹介いたします。</p>                 <ol> <li><strong>八代神社（妙見宮）</strong></li>                 <li>文治2年(1186)に後鳥羽天皇の勅願によって建立され、天御中主神・国常立尊、北斗七星を祀っています。日本三大妙見の一つとされ、秋の大祭である妙見祭が有名です。境内には亀蛇や獅子が常時展示されています。</li>                 <li>住所: 八代市妙見町405</li>                 </ol>                 <p>料金: 無料</p>                 <p>交通アクセス: 九州自動車道八代ICから車で5分、JR八代駅からバスで10分</p>                 <p><strong>日奈久温泉神社</strong></p>                 <li>日奈久エリアに位置し、1409年に神のお告げにより日奈久温泉を振り当てる場所を示したとされる「お告げの石」が安置されています。</li>                 <li>申し訳ありませんが、お伺いした内容が不明確でした。再度ご質問をお聞かせいただけますでしょうか?</p>	2025/11/20 15:35	女性	10代	八代市以外
c552c564	よか神社仏閣は	2025/11/20 15:34	<p>不明確でした。再度ご質問をお聞かせいただけますでしょうか?</p>	2025/11/20 15:35	女性	10代	八代市以外



AIチャットボットの質問に神社仏閣に関する問い合わせがあったが、サイト内の神社仏閣に関する情報が少なかったため、追加した。求められている情報を把握することができた。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

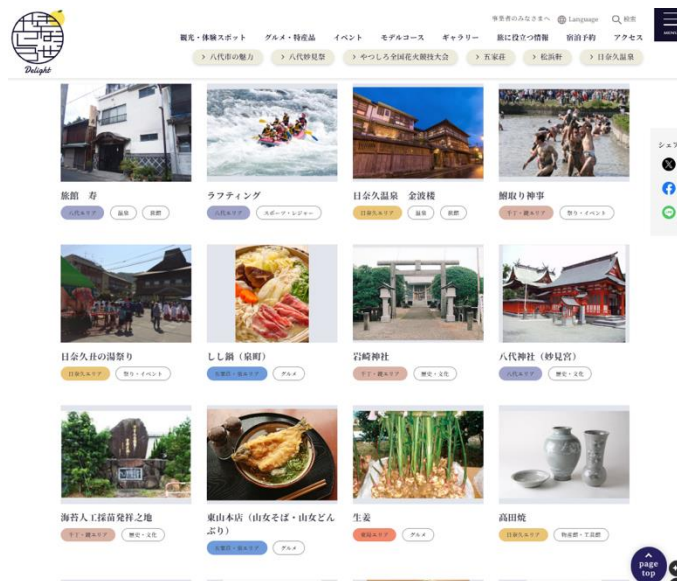
#### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

#### ■ データ活用した改善点

##### 1.飲食店情報

改善前（きなっせやつしろ）

<https://www.kinasse-yatsushiro.jp/>



八代市の公式HPより店舗情報を引用したがデータが古く、閉店した店舗情報も掲載されていた。情報の更新が難しかった。



改善後（安心なまちやつしろプロジェクト）

<https://8246.anshinnamachi.com/>



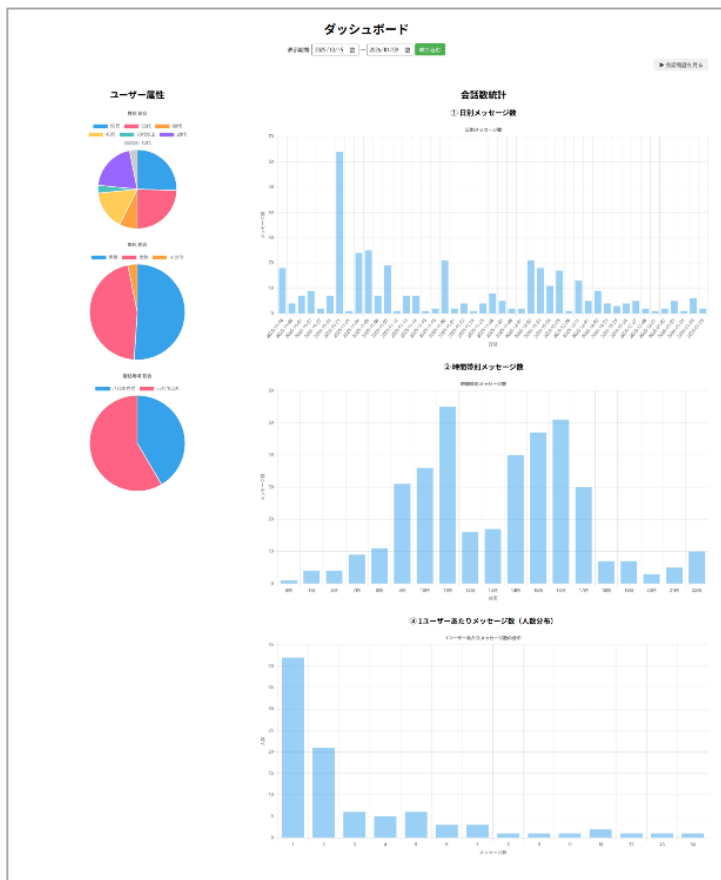
店舗写真、お店の説明、営業時間の掲載されている店舗情報をAIチャットボットで回答するように設計した。

### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

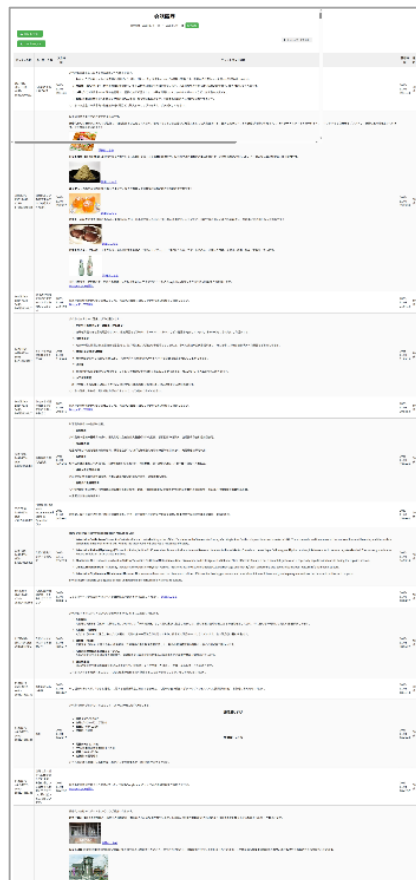
#### 取組① AIチャットボット（ChatGPTベース）による観光案内サービス

##### ■ システム

##### ● ダッシュボード



##### ● 会話ログ



●**ダッシュボード**  
期間を指定して、ユーザー属性、日別メッセージ数、時間帯別メッセージ数、1ユーザー当たりのメッセージ数を確認することができる

●**会話ログ**  
期間を指定して、セッションID、質問、回答、属性を確認することができる

DMOやつしろで内容を確認するための管理画面の内容になります。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組②-1 AIコンシェルジュによる周遊コース生成

旅行者の属性や興味に応じて、最適な観光ルート（周遊プラン）を自動生成する「AIコンシェルジュ」を導入します。通常の大規模言語モデルでは難しかった移動時間、営業日、立ち寄り順等を考慮した現実的な旅程を提供する独自のアルゴリズムを用いています。ユーザーはスマートフォンやタブレットから簡単に自分に合った観光ルートを取得できます。さらに、生成されたコースはプレミアムマイマップ（取組②-2）上で表示することができ、ルートをチェックしたり、詳細な行き方を確認することができます。

#### 取組の詳細

まちづくりプラットフォームが開発した専用の生成AIを活用しており、通常の大規模言語モデル（ChatGPTやGemini等）では対応が困難とされていた、**移動距離・スポットの滞在時間・開館日・ジャンルのバランス等を総合的に加味した観光ルートの自動生成が可能です。**

旅行者は最低2つの選択肢を選択して、自分の希望に合った八代市内の観光ルートを受け取ることができるシステムです。プレミアムマイマップと連動することで提案されたルートに立ち寄りポイントを追加することができ、オリジナルルートの作成も可能になります。

#### ■ 取組の目的と効果

旅行者のニーズに即した観光ルートの提供により、個々人のニーズに即した提案で旅行者の満足度と体験価値を向上させます。特にクルーズ船旅行者は、限られた停泊時間内で効率的に観光スポットを巡り、情報収集の手間なく観光や買い物に専念できます。

地域の事業者側には、観光案内所業務の時間短縮が見込まれ、旅行者の趣味趣向が多様なため、有名スポットへの一極集中を避け、地域全体への旅行者の分散と回遊性向上による消費拡大というメリットがあります。また、利用履歴や嗜好性データの分析により、今後の観光施策や情報整備の指標となる貴重なデータを蓄積し、より効果的な誘客につながられます。

#### ■ イメージ図



### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組②-1

AIコンシェルジュによる周遊コース生成

##### ■ システム

##### ● コンセプト・機能概要

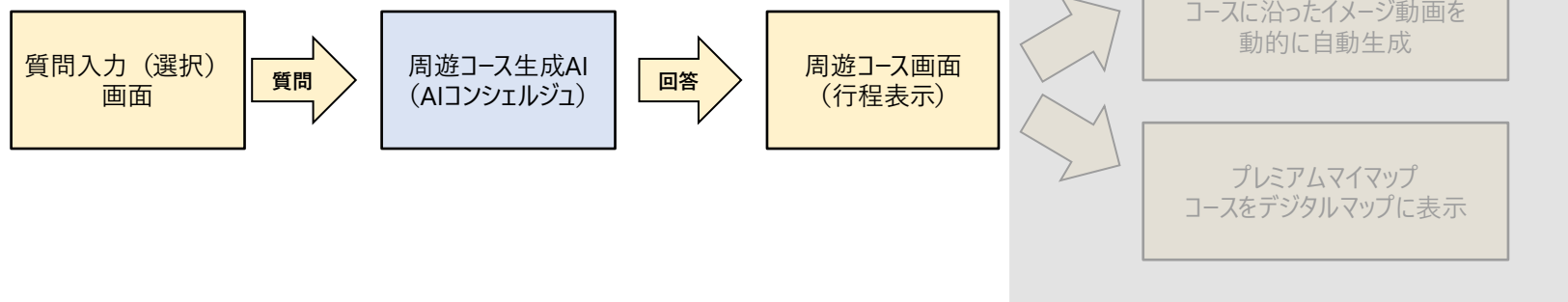
※URL：<https://yatsushiro-guide.com/ai-concierge>

本取組により、観光スポットに関する位置情報データを紐づかせることで、観光スポットと観光スポットの移動距離・時間を算出することを可能します。

紐づけた位置情報に加え、観光スポットの営業時間・休館日・交通手段・移動距離・滞在時間・選択された観光のジャンルを総合的に考慮した最適ルートを生成できる生成AI機能を整備します。これにより、旅行者の周遊促進を狙います。

また、旅行者が周遊コース生成機能を利用する過程で選択した項目の履歴から、国籍・グループ・性別等や旅行者の周遊コースの傾向を取得することで、観光商品の造成等に活かすことが出来るようになります。

##### ● システム構成



### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組②-1 AIコンシェルジュによる周遊コース生成

##### ■ AIコンシェルジュによる周遊コース生成概要

項目	内容
利用者	八代地域に訪れる旅行者
利用シーン	AIチャットボットの補完（ChatGPTが苦手とする周遊コースの生成を提供）
利用モデル・システム	まちづくりプラットフォーム独自開発の周遊コースに特化した生成AI 選定理由：ルート最適化のアルゴリズムをベースとして、営業時間、定休日、移動時間、移動手段等周遊に関する様々な制約を計算のうえ、八代地域に特化した地域のリアルタイムな情報の提供が可能になります。
インプットデータ	観光施設、飲食店、神社仏閣等旅行者が訪れる30か所の観光ポイントを事前に登録
インターフェース	新たに構築した観光案内サイト内の「かんたんコース作成」画面

#### 生成AIの活用シーン

①旅行者



②観光案内所  
宿泊施設に設置  
されたQRコード



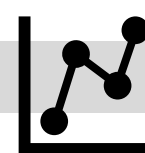
③スマホ・タブレット  
から「かんたんコース  
作成」へアクセス



④好み・条件の指  
定から、生成AIに  
よるコース生成



⑤旅行者が選択  
した好み・条件の  
集計



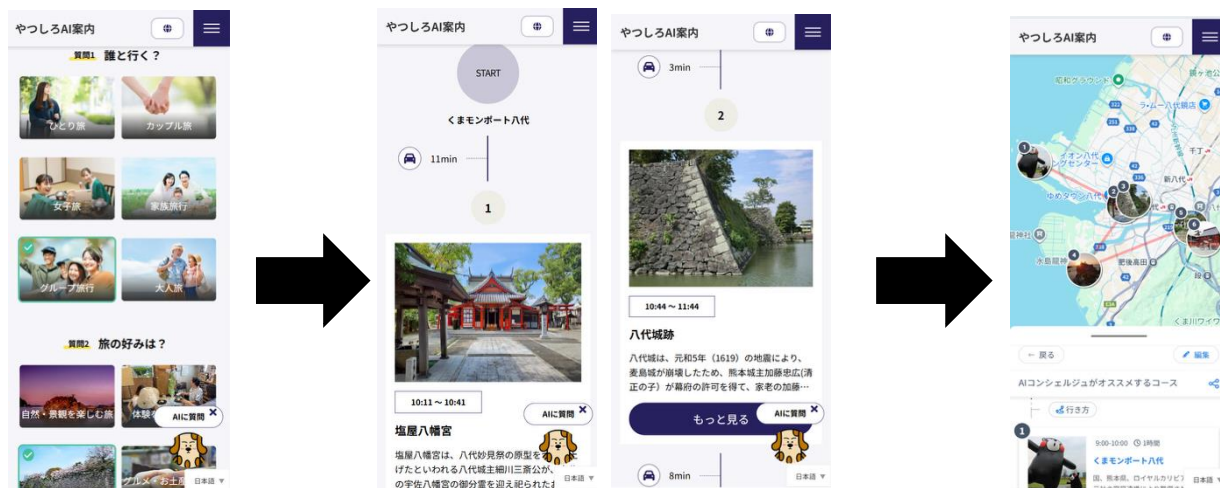
### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組②-1

AIコンシェルジュによる周遊コース生成

#### ■ AIコンシェルジュによる周遊コース生成の仕組み



観光案内所に設置したAIチャットボットを補完し、自分にあった周遊コースを知りたいニーズに応える

#### 解説

旅行者に好みや同行者、滞在時間や出発時刻、移動手段等選択して貰い、その条件に合わせた周遊コースを生成します。スポット名・画像・到着時刻・説明を並べた行程をコース結果画面で確認できます。さらに、デジタルマップ上で位置関係や距離・移動ルートを確認でき、限られた時間の中で効率よく周遊できるようにサポートします。また寄り道スポットを追加する等、アレンジすることも可能としてます。また、より周遊イメージが伝わるように、コースに沿ったダイジェスト動画を観れるようにしており、これにより旅行者の行動を喚起します。

### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

#### 取組②-1 AIコンシェルジュによる周遊コース生成

#### ■ AIコンシェルジュによる周遊コース生成入出力

#### 入出力結果

#### 入力画面

#### 出力画面

#### 動画画面



AIフラッシュムービー：  
AIコンシェルジュが生成した周遊ルートをもとに、ローカルデベロップメントラボがあらかじめ制作した観光スポット別ショートムービーを自動的に編集・連結することで、コースのダイジェストを紹介する映像として提供します。これにより、旅行者はルートのイメージを言語を問わず視覚的に把握でき、訪問前に「どのような場所か」「どんな雰囲気か」を直感的に理解することができます。映像はスマートフォンやタブレットからアクセス可能で、観光案内所や宿泊施設でQRコードを通じて閲覧できるようにします。特に視覚情報が重要となるインバウンドに高い訴求力を発揮します。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組②-1

AIコンシェルジュによる周遊コース生成

#### ■ データ活用

##### 1.データの収集

- 旅行者の属性情報「ひとり旅」「カップル」「女子旅」「家族旅行」「グループ旅行」「大人旅」から選択します
- 旅行者の旅の好み「自然・景観を楽しむ旅」「体験を満喫する旅」「歴史文化を学ぶ旅」「グルメ・お土産を楽しむ旅」「神社仏閣を訪ねる旅」から選択します。
- 「出発地点」「観光時間」「出発時刻」「曜日」「移動手段」のデータ取得します。

##### 2.データの蓄積

- GoogleAnalyticsの探索レポート画面に上記データが蓄積されます。
- 指定した期間で統計を確認することができます。

##### 3.データの活用

- ユーザーの旅のスタイルや嗜好性を確認・分析し、民間に情報提供することでクルーズ船寄港時の周遊コースの作成、観光案内所での観光案内、宿泊施設での観光案内に反映することができます。

##### 4.活用による効果

- ユーザーの属性や嗜好性に合わせた観光商品の造成等に活かすことができるマーケティングデータを、継続的に収集する仕組みを持つことができました。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組②-1

AIコンシェルジュによる周遊コース生成

##### ■ 取組事例

#### 1.くまモンポートでの観光案内所問い合わせ実績を共有

データ取得期間：2025年10月15日～2026年1月15日

	カップル旅	グループ旅行	ひとり旅	家族旅行	女子旅	大人旅	総計
グルメ・お土産を楽しむ旅（日本語）	83	105	158	87	96	98	627
自然・景観を楽しむ旅（日本語）	85	95	241	98	90	99	708
神社仏閣を訪ねる旅（日本語）	91	89	121	84	84	98	567
体験を満喫する旅（日本語）	83	91	108	87	87	96	552
歴史文化を学ぶ旅（日本語）	98	94	124	81	84	94	575
グルメ・お土産を楽しむ旅（英語）	2			1		4	7
自然・景観を楽しむ旅（英語）	5		33	4		1	43
神社仏閣を訪ねる旅（英語）				1	1	2	4
体験を満喫する旅（英語）	3	1		2	3	2	11
歴史文化を学ぶ旅（英語）	3		1	1	2		7
グルメ・お土産を楽しむ旅（簡体字）	4	4	2	2	2	4	18
自然・景観を楽しむ旅（簡体字）	3		62	1		1	67
神社仏閣を訪ねる旅（簡体字）	2	5		1	1	2	11
体験を満喫する旅（簡体字）	2	2		4	1	3	12
歴史文化を学ぶ旅（簡体字）	1	8	3	3	3	2	20
グルメ・お土産を楽しむ旅（繁体字）	14	4	1	16	6	8	49
自然・景観を楽しむ旅（繁体字）	7	5	70	8	2	6	98
神社仏閣を訪ねる旅（繁体字）	1	1	3	5	5	4	19
体験を満喫する旅（繁体字）	12	2	2	11	9	8	44
歴史文化を学ぶ旅（繁体字）	3	5	3	3	1	4	19
グルメ・お土産を楽しむ旅（韓国語）	3		2	2	3	1	11
自然・景観を楽しむ旅（韓国語）		1	57	3	4	2	67
神社仏閣を訪ねる旅（韓国語）	1		1		1		3
体験を満喫する旅（韓国語）	2			2	2	1	7
歴史文化を学ぶ旅（韓国語）		2			5	4	11
総計	508	514	992	507	492	544	3557

取得データの分析により、同行者別の旅行ニーズの傾向を把握した。その結果を観光案内所へ共有し、問い合わせ時に同行者属性に応じたおすすめスポットやモデルコースを事前に準備・提案できる体制整備に活用することができた。

### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

#### 取組②-1 AIコンシェルジュによる周遊コース生成

GoogleAnalyticsの探索レポート上で確認できるデータ

AIコンシェルジュで選択された好みに関するデータ（誰と行く？、旅の好みは？、滞在時間、移動手段）

The screenshot displays the Google Analytics interface for a custom report. On the left, the '変数' (Variables) panel shows the following dimensions: submitAic\_checkTravelPreference, submitAic\_checkWithWho, submitAic\_selectDayOfWeek, and submitAic\_selectSightseeingTime. The '設定' (Settings) panel shows the report name '無題のデータ探索', the date range '2025年10月15日～2026年1月12日', and the dimension 'submitAic\_checkTravelPreference' selected for the '行' (Rows) section. The main table, titled '自由形式 1', shows the following data:

	submitAic_checkTravelPreference	↓イベント数
5	A trip to enjoy nature and scenery	42
6	A trip to visit shrines and temples	4
7	グルメ・お土産を楽しむ旅	578
8	一次享受美食和購買紀念品的旅行	49
9	一段了解历史和文化的旅程	19
10	一段充滿體驗的旅程	44
11	了解历史和文化的旅程	20
12	享受美食和紀念品的旅程	18
13	享受自然与风景的旅行	67
14	體驗を満喫する旅	548
15	充滿體驗的旅程	12

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組②-2 プレミアムマイマップの提供

AIコンシェルジュ（取組②-1）で生成されたコースを地図上に表示し、詳細な行き方を確認することができる機能。本事業では、Googleビジネスプロフィールのデータを活用した「プレミアムマイマップ」を提供します。これはAIが生成したコースを地図上に表示し位置関係や移動手段を確認したうえで、必要に応じてコースを編集したり、保存・共有ができる仕組みです。また、観光地や、飲食店、施設の口コミ情報や営業時間、定休日等の最新情報をGoogleマップから自動で取り込み、AIが生成したルート情報を補完します。

#### 取組の詳細

AIコンシェルジュ（取組2-2）でコースを生成した後は、その移動経路を地図で確認し、スポット間の移動手段について詳細に確認できる仕組みが必要です。本事業で用意するプレミアムマイマップは、AIコンシェルジュと連携しており、**生成されたルートを地図上に落とし込み、さらに編集することを可能とするサービス**です。

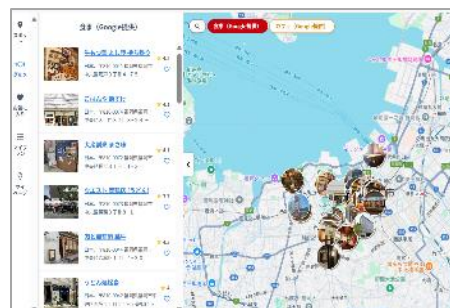
その他の特徴として、Googleビジネスプロフィールから自動で最新の店舗情報や口コミを取得、安心なまちやつしろプロジェクトから店舗情報を参照し、地図形式で情報を提供することができます。営業時間や定休日等の情報は店舗オーナー自身が直接更新するため、情報の鮮度と正確性が保たれます。また、**公式サイトへの掲載が難しい個人経営の飲食店や小規模店舗の情報も公平に反映される点が大きな利点**です。これにより、メンテナンスフリーかつ公平性の高い情報提供が可能となっています。利用者は情報を参照しながら、旅程作成を行えます。旅行者の利便性を高めることで、観光地の回遊性を向上させ、消費額の拡大と滞在時間の延長を促進します。

#### ■取組の効果と目的

旅行者はAIコンシェルジュ（取組②-1）が提示したカスタマイズされた観光ルートと連携したデジタルマップで視覚的にルートを確認することができます。また、デジタルマップに表示された飲食店、観光スポット等を追加することができ、オリジナル観光ルートが作成できることで周遊意欲の向上が可能です。

事業者は地域内の多様なスポットへの誘導が進み、消費の地域分散化と観光資源の活用促進につながります。また、クルーズ船寄港のたびに作成されていた当日のランチマップ等の作成の業務が不要となり、業務の効率化にも貢献できます。

#### ■イメージ図



### 3.実証事業 (3) 各取組の詳細

#### 取組②-2 プレミアムマイマップの提供

##### ■ システム

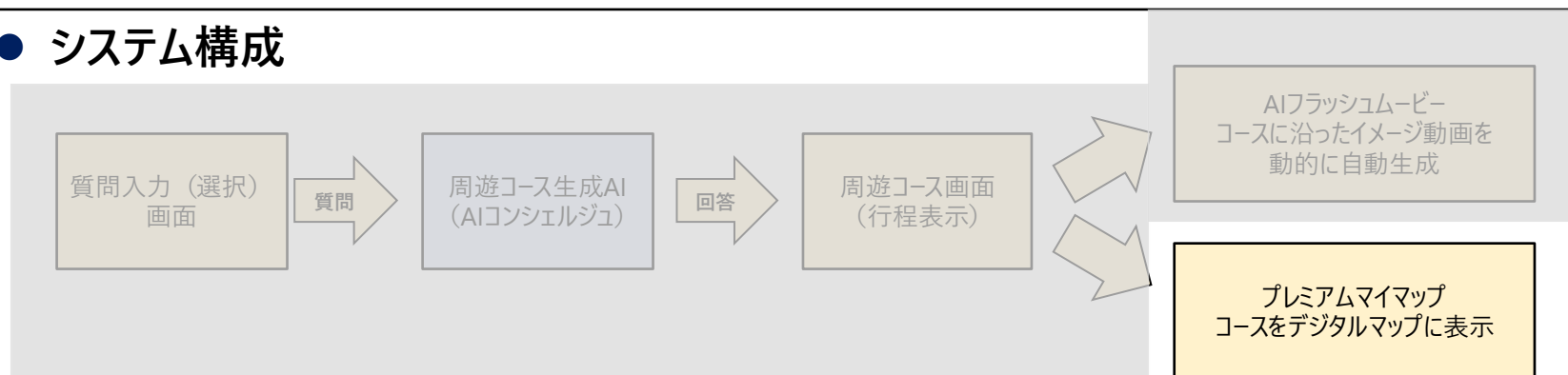
##### ● コンセプト・機能概要

※URL : <https://yatsushiro-guide.com/modelplan>

AIプレミアムマイマップは、AIコンシェルジュが生成した旅程を利用者にとってより具体的で実用的なものへと深化させるためのインタラクティブな地図サービスです。生成AIによる最適化されたルート提案に、信頼性の高い最新の地域情報を統合し、利用者が自身のニーズに合わせて自由に旅程をカスタマイズできる環境を提供できるようにします。これにより、計画から実行まで一貫したスムーズな旅行体験を実現し、地域の隠れた魅力を発見しやすくすることで、観光地の回遊性と消費活動の活性化に貢献します。

**機能:** AIコンシェルジュから提供される最適化された経路情報をプレミアムマイマップ上に視覚的に表示します。また、飲食店の情報、観光スポット情報には、各スポットの座標、推奨滞在時間、スポット間の移動手段といった詳細情報が含まれた状態で表示されるため、利用者はこれらの情報を見ながら、提案された観光ルートをカスタマイズすることができます。

##### ● システム構成



### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組②-2 プレミアムマイマップの提供

##### ■ プレミアムマイマップの概要

項目	内容
利用者	八代地域に訪れる旅行者
利用シーン	取組2-①で生成された周遊コースをプレミアムマイマップで表示し、プレミアムマイマップに登録されたスポットを追加することでオリジナル周遊コースを作成します。
利用モデル・システム	Googleビジネスプロフィールのデータを活用したマップを基盤とし、DMOやつしろが独自にスポットを追加、宿泊・飲食店情報を掲載したホームページ「安心なまちやつしろプロジェクト」の情報を網羅した「プレミアムマイマップ」を提供します。
インプットデータ	やつしろAI案内のスポット情報、安心なまちやつしろプロジェクトの宿泊および飲食店情報
インターフェース	新たに用意した観光案内サイト内の「かんたんコース作成」画面

### 3.実証事業

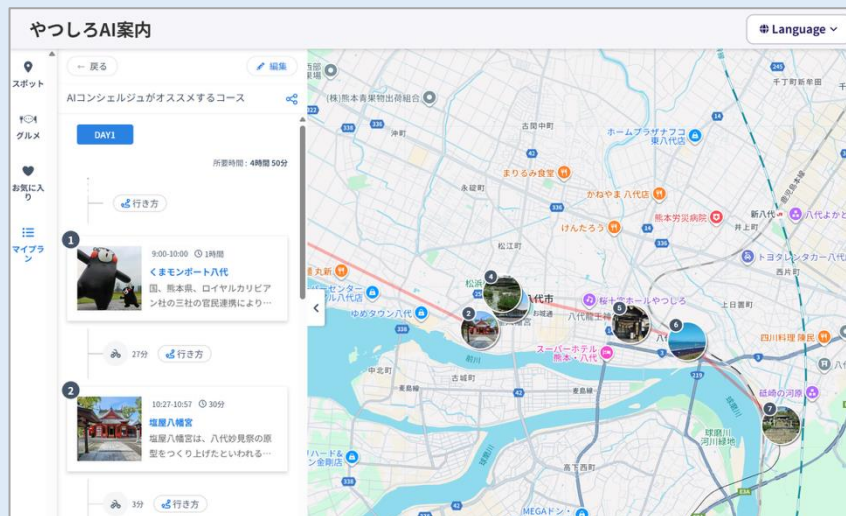
#### (3) 各取組の詳細

#### 取組②-2 プレミアムマイマップの提供

#### ■ プレミアムマイマップの入出力

#### 出力結果

##### 地図確認画面



AIコンシェルジュで生成したコースを地図上に表示し、スポット間の移動情報を詳細に確認できるプレミアムマイマップを導入しました。AIコンシェルジュと連携して、生成されたルートを経路として落とし込み、さらに編集することを可能となります。

##### Googleビジネス情報の表示



Googleビジネスプロフィールから自動で最新の店舗情報や口コミを取得し、地図形式で情報を提供することができます。営業時間や定休日等の情報は店舗オーナー自身が直接更新するため、メンテナンスフリーで、情報の鮮度と正確性が保たれます。利用者は情報を参照しながら、旅程作成を行えます。

**周遊を促す工夫：** AIによるコース自動生成により、土地勘のないインバウンドに、効果的な周遊案内を実現しました。さらに、地図でルートや位置関係、公共交通の乗換案内を提供する実用性と、コースに沿ったダイジェスト動画生成による訴求力を兼ね備えた仕組みを用意しました。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### 取組③ AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の生成

事前に観光スポットごとのショートムービーを制作・蓄積し、旅行者の興味や時間に応じてAIコンシェルジュが自動生成した周遊ルートにあわせ、それらを組み合わせた「コース紹介ムービー（AIフラッシュムービー）」を生成します。ユーザーは映像を通じて観光ルート全体の雰囲気を視覚的に把握できます。

#### 取組の詳細

AIフラッシュムービーは、まちづくりプラットフォームが開発・提供するAIコンシェルジュ（取組み②）が生成した周遊ルートをもとに、ローカル開発メントラボがあらかじめ制作した観光スポット別ショートムービーを自動的に編集・連結することで、コース紹介映像として提供するものです。

これにより、旅行者はルートのイメージを言語を問わず視覚的に把握でき、訪問前に「どのような場所か」「どんな雰囲気か」を直感的に理解することができます。

映像はスマートフォンやタブレットからアクセス可能で、観光案内所や宿泊施設でQRコードを通じて閲覧できるようにします。特に視覚情報が重要となるインバウンドにも高い訴求力が期待されます。

#### ■ 取組の目的と効果

旅行者には、AIフラッシュムービーの導入により幅広い層に対して、言語に依存しない映像表現を通じた情報提供が可能となり、観光情報の伝達力が向上します。また、AIコンシェルジュによって生成された最適な観光ルートを事前に映像で確認できることで、旅行者の期待値を高めるとともに、旅程に対する安心感と納得感を提供し、観光体験の質の向上につながります。

事業者には、AIコンシェルジュとAIフラッシュムービーを組み合わせることで、視覚的に訴求力の高い観光提案の実現が可能となることに加え、従来、観光案内所職員が旅行者のニーズを聞いてオリジナルの観光ルートを提案し、施設を説明する作業が必要であったが、ルート作成、施設説明作業が不要になったため、案内所での案内時間の短縮が見込めます。訪問先での楽しみ方を提案することで訪問箇所への拡大や地域内での滞在時間延長、ひいては地域経済における消費額の増加が期待されます。

#### ■ イメージ図

5秒～10秒のショートムービーを組み合わせ、生成されたコースのイメージ動画を自動生成



### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組③

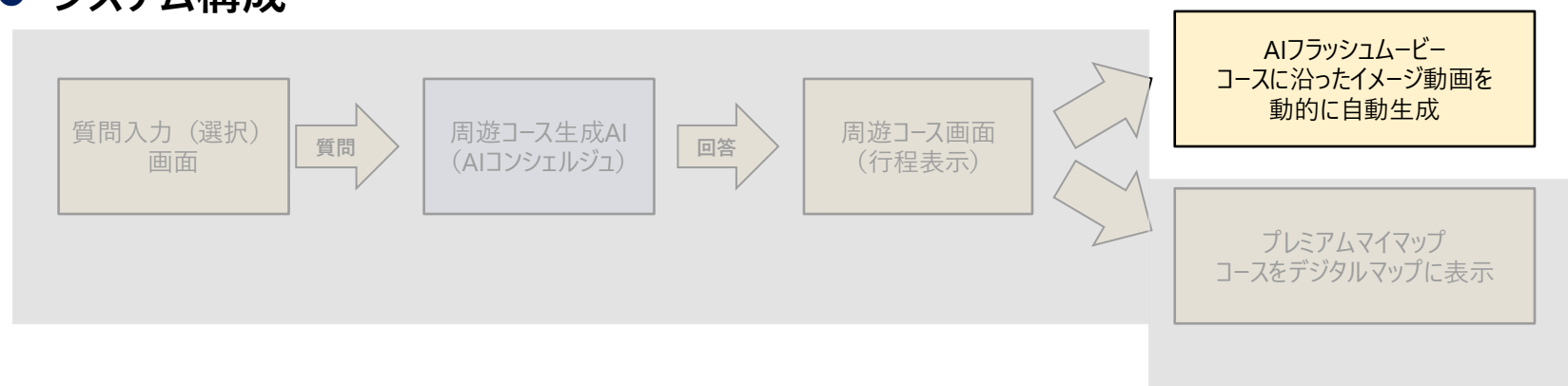
AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の生成

##### ■ システム

##### ● コンセプト・機能概要

AIフラッシュムービーは、「言語の壁を超え、パーソナライズされた視覚体験で旅行者のルート理解と事前期待値を最大化するAI駆動型ショートムービー生成プラットフォーム」を主要コンセプトとしています。AIコンシェルジュが生成した周遊ルートに基づき、単なる情報提供に留まらず、各旅行者の興味・関心、および計画された旅程に完全に合致する「オーダーメイドの感動体験の予告編」を提供することを目指します。これにより、訪問前のワクワク感を醸成し、旅行の満足度向上と、地域への再訪意欲を刺激する視覚的・感情的なエンゲージメントを創出します。特に、インバウンド旅行者に対しては、言葉の障壁なく現地の魅力や雰囲気や直感的に伝えることで、スムーズな旅の意思決定と深い文化体験への橋渡しを行います。

##### ● システム構成



# 3.実証事業

## (3) 各取組の詳細

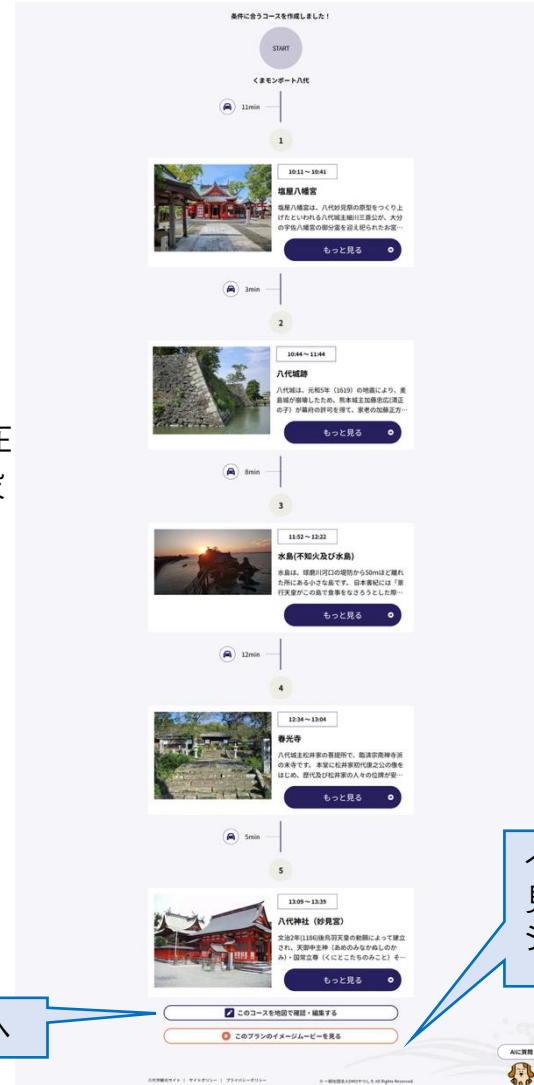
### 取組③

AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の生成

#### ■ システム ● UI/UX



「誰と行く？」  
「旅の好みは？」  
の質問に対して  
写真から選ぶ。  
出発時刻や滞在  
時間、移動手段  
等の詳細条件  
も設定可能。



入力された好みや条件に合わせて、AIが最適な周遊コースを自動生成。さらに、デジタルマップへの出力、フラッシュムービーの出力も可能となりました。

イメージムービーを見る⇒AIフラッシュムービーへ

地図で確認⇒プレミアムマイマップへ

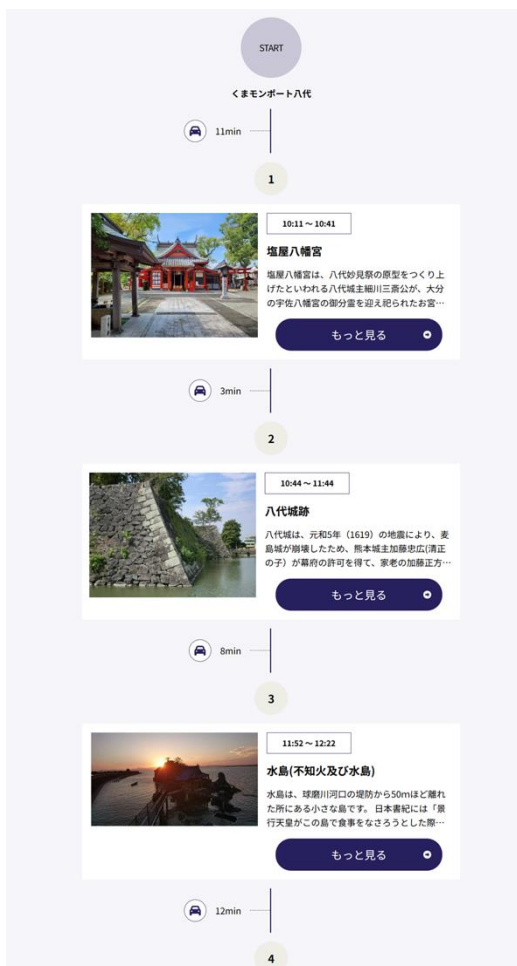
### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### 取組③

AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の生成

##### ■ AIフラッシュムービーによるコース紹介映像の出力



AIコンシェルジュで生成されたコースの順番でAIフラッシュムービーが再生されます。

### 3.実証事業

#### (3) 各取組の詳細

##### ■ まとめ

##### 取組前 (before)

クルーズ船寄港増加に伴い、インバウンドの需要が高まる一方、観光案内所では多言語対応や営業時間外の問い合わせ、情報提供に課題がありました。個別対応や対話性が不足していました。

##### 取組結果 (after)

AIチャットボットやAIコンシェルジュ、デジタルマップ、AIフラッシュムービーを活用することで、旅行者が好きなタイミングで疑問を解消したり情報を取得できる環境を整備しました。また、AIコンシェルジュによる旅行者の嗜好データや、チャットボットを通じた利用者ニーズの取得が可能となり、今後の観光環境整備やコンテンツ制作、サイト情報の充実に活用できる重要な資産となっています。

	目標項目	数値	各月の目標値/実績							最終実績
			7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
KGI	案内業務時間の削減	6,300分	0分	0分	0分	3,300分	4,650分	6,300分	6,300分	6,300分
	実績 (累積)	窓口営業時間内	0分	0分	0分	1,440分	13,778分	34,278分	35,049分	35,049分
		窓口営業時間外	0分	0分	0分	344分	3,518分	4,386分	4,671分	4,671分
	進捗率(%)	100%	0%	0%	0%	54%	372%	613%	630%	630%
KPI	ツール利用者	1,260人	0人	0人	0人	660人	930人	1,260人	1,260人	1,260人
	実績	(該当月までの累計)	0人	0人	0人	1,189人	11,530人	25,776人	26,480人	26,480人
	進捗率(%)	100%	0%	0%	0%	180%	1,240%	2,045%	2,101%	2,101%

##### 取組結果の分析

観光案内所および宿泊施設に周知したQRコード付き三角ポップの配布により、サイトの利用数が増加しました。クルーズ船客の利用は、来航数や規模によって月ごとの変動があるものの、全体として順調に活用されました。スタッフにとっては多言語対応可能なツールを活用できる安心感や、旅行者のニーズを把握できるようになったことにより、案内コースの構築やスポットの掘り出し等に活かすことができ、案内の品質向上に寄与しています。

**成功要因**：宿泊施設や観光案内所での周知、双方向にやり取りが可能な情報提供システムの利便性

**外部要因**：クルーズ船の来航数や乗客の国籍構成による月別の利用状況のばらつき

##### 課題・改善ポイント

海外旅行者へのさらなる利用促進策が今後の課題だと考えます。

クルーズ船客特性に応じた情報提供やアクセス方法の改善、利用者への周知手段のさらなる強化を進めたいです。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### ■ 工夫した点・注力した点

##### 1. データの網羅性・信頼性の確保

当初は「きなっせ八代」の情報を中心にサイトを用意しましたが、グルメ情報や飲食店情報が不足していたり、古いものもありました。そこで、**商工会議所と連携し、「安心なまちやつしろプロジェクト」サイトの情報も引用**することで、正確かつ幅広い観光情報を提供できるサイトに改善しました。

結果として、旅行者からの情報への信頼度が向上し、AIチャットボットの回答精度も向上しました。

##### 2. 現場関係者の意見を反映したAI設計

市役所職員や観光案内所スタッフ等複数関係者の意見を反映し、クルーズ船寄港時に**毎回飲食店の営業を調べてマップを作成する手間を省きたい**という意見があり、**市内飲食店の営業情報に回答できるAIチャットボットを設計**しました。

結果として、旅行者からの質問に対して、より現実的で実用的な回答が可能となりました。

##### 3. 利用促進・アクセス向上の工夫

宿泊施設にQRコード付き三角ポップを配布し、各施設職員に周知しました。

結果として、旅行者のアクセスを促進し、利用回数が向上しました。

##### 4. AI学習内容の改善（トライアンドエラー）

当初は滞在中に訪問するには遠方の施設が回答に出る等不適切な応答が発生しました。

例えば、クルーズ船寄港時には八代市内での観光スポットと観光スポット間が車の移動で2時間以上あるルートを提案しても実際に回遊される可能性は低いいため、八代市内で2時間以上車で移動する行程を設計しない、というように、現実的ではないパターンを出力しないように学習情報を修正・更新して回答の精度を改善しました。

結果として、旅行者のニーズに合った、より正確な情報提供が可能となりました。

## 3.実証事業

### (3) 各取組の詳細

#### ■ 工夫した点・注力した点（定量的観点・データ活用）

##### 1. AIコンシェルジュのデータ活用

言語別に旅行者の好みや選択傾向をGoogleアナリティクスで取得可能とし、期間を指定して利用状況を確認できる仕組みを用意しました。これにより、旅行者の嗜好の傾向や利用言語ごとのアクセス状況を定量的に分析できるようになっています。

##### 2. AIチャットボットの生の声の蓄積

個人情報特定せず、属性情報と質問回答を全て管理する仕組みを作りました。旅行者の疑問やニーズを定量的に把握できるため、サイト改善や観光環境整備に活用できます。

##### 3. 改善サイクルへの活用

取得したデータをもとに、回答状況や人気の質問を確認し、サイトや周遊コース、観光スポットの充実に活かすことが可能となっています。

## 4.総括

### (1) 実証事業の結果

#### KGI・KPIの進捗結果

- KGI：目標：くまモンポート観光案内所窓口における案内業務時間を375分（50％）削減  
最終値：くまモンポートに設置したタブレットからのアンケート取得数は495件（時間換算：742分）  
スマホからのアクセスも含めた最終値は35,049分を達成。
- KPI：目標：クルーズ乗船客のうち5％（1,260人）による「AIチャットボットまたはAIコンシェルジュ  
＋フラッシュムービー」の利用実績を達成。  
最終値：26,480人の利用実績を達成。

	目標項目	備考	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終実績
KGI	目標	－	0分	0分	0分	3,300分	4,650分	6,300分	6,300分	6,300分
	実績 (累積)	窓口営業時間内	0分	0分	0分	1,440分	13,778分	34,278分	35,049分	35,049分
		窓口営業時間外	0分	0分	0分	344分	3,518分	4,386分	4,671分	4,671分
	進捗率(%)	－	0%	0%	0%	54%	372%	613%	630%	630%
KPI	目標	－	0人	0人	0人	660人	930人	1,260人	1,260人	1,260人
	実績	(該当月までの累計)	0人	0人	0人	1,189人	11,530人	25,776人	26,480人	26,480人
	進捗率(%)	－	0%	0%	0%	180%	1,240%	2,045%	2,101%	2,101%

#### 〈内部要因〉

- クルーズ船寄港時の観光案内所、八代市内宿泊施設へのQRコードを設置しました。  
実施した結果、宿泊施設の従業員から旅行者へ周遊コースの提案ができるようになりました。
- クルーズ船寄港時のみならず、イベントの際にQRコードの配布をしました。  
実施した結果、クルーズ船の寄港日以外でも利用する機会が増えました。

## 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)

- 大型クルーズ船寄港時、観光案内所での旅行者の混雑が課題となっており、旅行者への適切な観光案内が出来ていませんでした。
- ホームページではどのような観光資源が検索されているのか、閲覧されているかわかりませんでした。
- ホテルのフロントで観光について聞かれることがあるが、満足できる案内ができていませんでした。

##### 取組後 (after)

###### 観光案内所業務の軽減

- 事前に観光案内所で聞かれる質問事項を整理しAIチャットボットで5か国語に対応した回答を準備することで、簡易な質問については観光案内所でのスタッフの対応を軽減することにつながった。

###### 地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

- 旅行者の世代、性別、行動パターンをAIの利用履歴から分析することでペルソナ設定を見える化することができました。(具体例はP44～P50参照)

###### 宿泊施設のフロント業務の軽減

- 本ツールを活用して、フロントでの案内業務の代替ことができ、業務負担が軽減できました。

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

##### 観光案内所業務の軽減

導入前にくまモンポート八代に設置した観光案内所の稼働実績データを元に平均1.5分の接客時間を割り出しました。「システムの表示回数」×「最低1.5分」から観光案内所の対応時間の削減時間を算出しました。営業時間外のAIコンシェルジュの利用も全体の利用者の15%を占めることから、旅行者の利便性の向上を図ることができます。観光案内所の利用実績につきましては、10月、11月、12月の利用実績を令和6年、令和7年を比較したところ、43%の業務削減に繋げることができました。

データ：10月15日～12月10日

表示回数  
単位：回

時間帯	10月	11月	12月	合計	比率
案内所営業時間内	960	8,225	6,067	15,252	84.9%
案内所営業時間外	229	2,116	377	2,722	15.1%
合計	1,189	10,341	6,444	17,974	100.0%

八代観光案内所利用実績					(人)
	10月	11月	12月	合計	削減率
令和6年	513	393	240	1,146	100%
令和7年	235	323	94	652	57%

##### クルーズ船寄港時の混雑軽減

導入前にくまモンポート八代に設置した観光案内所では、下船する旅行者が観光案内所に来訪し、旅行者の集中による混雑となっていました。QRコードを設置することで旅行者の集中による混雑が軽減しています。

# 4.総括

## (2) 事業の考察

### 成果

#### 地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

旅行者の嗜好分析を行うことで、地域特有のニーズを把握し、ブランド戦略の検討に活用することが期待されます。また、検索データを基に特定のターゲット層に対するマーケティング施策の検討や、地域特性に基づいたコンテンツ造成へ展開できる可能性があります。本実証では、AIチャットボットの会話履歴およびAIコンシェルジュの選択データを実際に確認・整理し、旅行者の関心傾向や質問内容を把握できることを検証しました。これにより、実利用データを継続的に蓄積・活用できる体制が構築しました。

今後は、取得データを基にペルソナ設定を行い、・想定ターゲットごとのモデルコース設計・訴求メッセージやビジュアルの方向性整理・重点的に発信すべき地域資源の選定などに活用していくことを想定しています。これにより、従来の仮説ベースではなく、実データに基づいたターゲット設定およびブランド戦略立案が可能になると考えています。

The screenshot displays a table of chatbot conversations. Each row represents a conversation session with columns for '会話ID' (Conversation ID), '会話内容' (Conversation Content), and '日時' (Date/Time). The content shows various user inquiries about travel, such as '八代から東京まで飛行機でいくには?' and '八代から京都まで飛行機でいくには?', followed by detailed AI responses providing flight information and travel tips.

AIチャットボットの会話履歴



## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

【参考】AIコンシェルジュの同行者属性別嗜好性データ

データ取得期間：2025年10月15日～2026年1月15日

	カップル旅	グループ旅行	ひとり旅	家族旅行	女子旅	大人旅	総計
グルメ・お土産を楽しむ旅（日本語）	83	105	158	87	96	98	627
自然・景観を楽しむ旅（日本語）	85	95	241	98	90	99	708
神社仏閣を訪ねる旅（日本語）	91	89	121	84	84	98	567
体験を満喫する旅（日本語）	83	91	108	87	87	96	552
歴史文化を学ぶ旅（日本語）	98	94	124	81	84	94	575
グルメ・お土産を楽しむ旅（英語）	2			1		4	7
自然・景観を楽しむ旅（英語）	5		33	4		1	43
神社仏閣を訪ねる旅（英語）				1	1	2	4
体験を満喫する旅（英語）	3	1		2	3	2	11
歴史文化を学ぶ旅（英語）	3		1	1	2		7
グルメ・お土産を楽しむ旅（簡体字）	4	4	2	2	2	4	18
自然・景観を楽しむ旅（簡体字）	3		62	1		1	67
神社仏閣を訪ねる旅（簡体字）	2	5		1	1	2	11
体験を満喫する旅（簡体字）	2	2		4	1	3	12
歴史文化を学ぶ旅（簡体字）	1	8	3	3	3	2	20
グルメ・お土産を楽しむ旅（繁体字）	14	4	1	16	6	8	49
自然・景観を楽しむ旅（繁体字）	7	5	70	8	2	6	98
神社仏閣を訪ねる旅（繁体字）	1	1	3	5	5	4	19
体験を満喫する旅（繁体字）	12	2	2	11	9	8	44
歴史文化を学ぶ旅（繁体字）	3	5	3	3	1	4	19
グルメ・お土産を楽しむ旅（韓国語）	3		2	2	3	1	11
自然・景観を楽しむ旅（韓国語）		1	57	3	4	2	67
神社仏閣を訪ねる旅（韓国語）	1		1		1		3
体験を満喫する旅（韓国語）	2			2	2	1	7
歴史文化を学ぶ旅（韓国語）		2			5	4	11
総計	508	514	992	507	492	544	3557

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

【参考】旅行テーマ別分析（全言語合計）

テーマ	件数	割合
自然・景観を楽しむ旅	983件	<b>27.6%</b>
グルメ・お土産を楽しむ旅	712件	20.0%
歴史文化を学ぶ旅	632件	17.8%
体験を満喫する旅	626件	17.6%
神社仏閣を訪ねる旅	604件	17.0%
総合計	3,557件	

「自然・景観」が断トツ1位（983件）。八代の球磨川・干潟・山間部などの自然資源が訴求力を持つことが数字で裏付けられています。下位4テーマは15～20%と均等に分散しており、複合的なコンテンツ展開の余地があります。

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

【参考】言語別分析（国内VSインバウンド）

言語	件数	割合	評価
日本語	3,029件	<b>85.2%</b>	国内ユーザーが圧倒的多数
繁体字（台湾・香港）	229件	6.4%	インバウンド最多
簡体字（中国大陸）	128件	3.6%	2番目
韓国語	99件	2.8%	3番目
英語	72件	2.0%	最少
インバウンド小合計	528件	<b>14.8%</b>	
総合計	3,557件		

インバウンド需要のトップは「繁体字（台湾・香港）」で、全外国語ユーザーの43%を占めます。英語圏ユーザーが最も少なく、欧米向けの生成AIコンテンツ強化が課題という事が分かりました。

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

【参考】旅行スタイル別分析

スタイル	件数	割合
ひとり旅	992件	<b>27.9%</b>
大人旅	544件	15.3%
グループ旅行	514件	14.5%
カップル旅	508件	14.3%
家族旅行	507件	14.3%
女子旅	492件	13.8%
総合計	3,557件	

「ひとり旅」が最多で992件（全体の約28%）。大人旅・グループ・カップル・家族・女子旅は均等分散（14%前後）しており、特定スタイルへの偏りは少ない一方、ひとり旅専用コンテンツの強化が最も費用対効果が高いと考えられます。

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

【参考】TOP10の組み合わせ（テーマ×スタイル×言語）

順位	テーマ	スタイル	言語	件数
1位	自然・景観を楽しむ旅	ひとり旅	日本語	241件
2位	グルメ・お土産を楽しむ旅	ひとり旅	日本語	158件
3位	歴史文化を学ぶ旅	ひとり旅	日本語	124件
4位	神社仏閣を訪ねる旅	ひとり旅	日本語	121件
5位	体験を満喫する旅	ひとり旅	日本語	108件
6位	グルメ・お土産を楽しむ旅	グループ旅行	日本語	105件
7位	自然・景観を楽しむ旅	大人旅	日本語	99件
8位	グルメ・お土産を楽しむ旅	大人旅	日本語	98件
9位	自然・景観を楽しむ旅	家族旅行	日本語	98件
10位	神社仏閣を訪ねる旅	大人旅	日本語	98件
総合計				1,250件

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

【参考】インバウンド（外国語利用者）の特徴的な傾向

言語	最多テーマ×スタイル	件数	特徴
繁体字	自然・景観 × ひとり旅	70件	カップル旅・家族旅行でグルメへの関心も高い（各14・16件）
簡体字	自然・景観 × ひとり旅	62件	歴史文化×グループ旅行が相対的に多め（8件）
韓国語	自然・景観 × ひとり旅	57件	歴史文化×女子旅が特徴的（5件）
英語	自然・景観 × ひとり旅	33件	全体的に件数が少ない
	総合計	222件	

外国語ユーザーに共通して「**自然・景観 × ひとり旅**」の組み合わせが1位。しかし繁体字ユーザーは「**グルメ × 家族旅行**」「**体験 × カップル旅**」など多様なニーズを示しており、台湾向けの複合コンテンツ展開が有望という事が分かりました。

## 4.総括

### (2) 事業の考察

#### 成果

地域ブランド施策の方向性を示すインサイトの取得

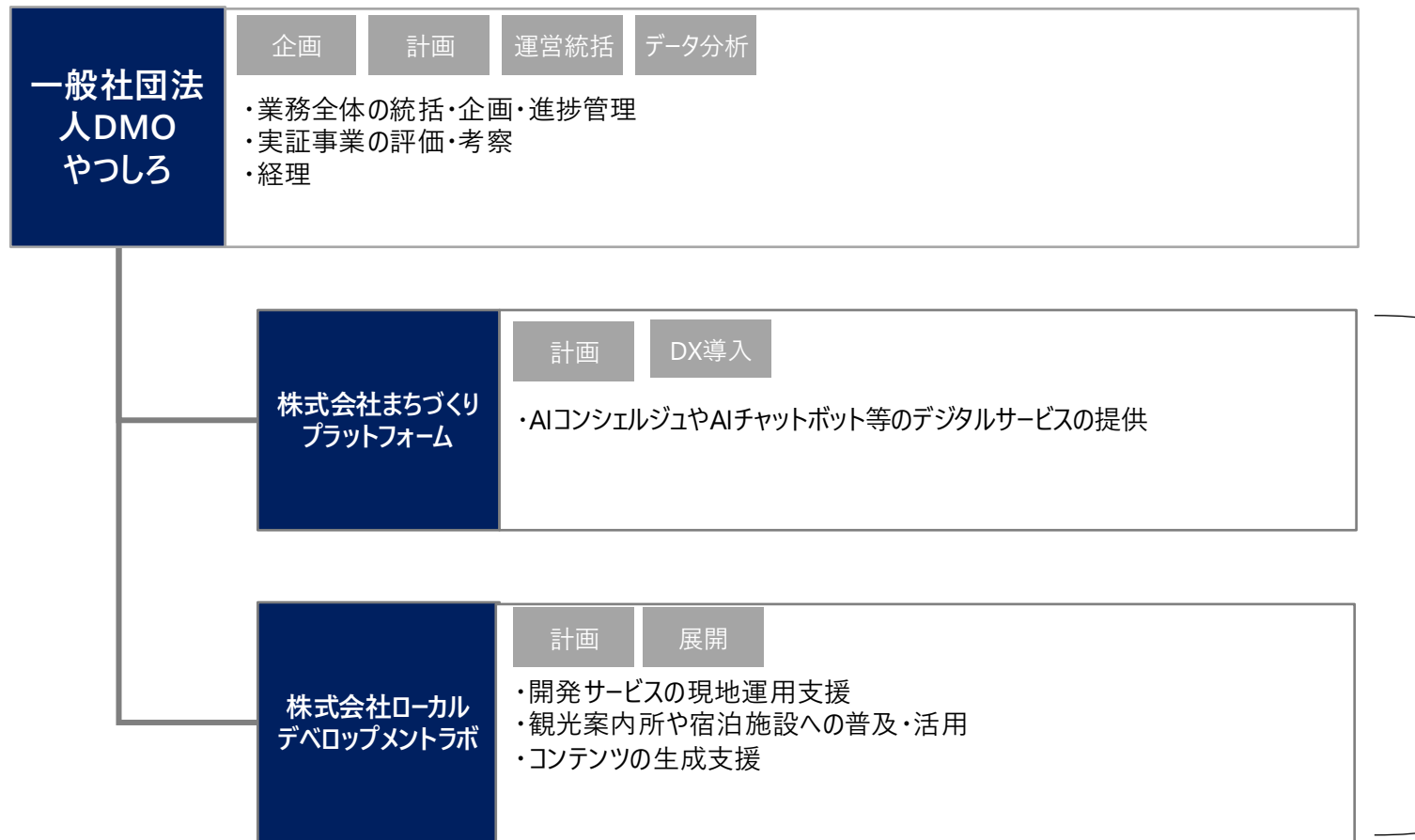
宿泊施設のフロント業務の軽減

宿泊施設 28 施設、1,199 部屋にQRコードを設置することができました。  
宿泊施設からはフロント業務の軽減に期待してるとのご意見をいただいています。

# 5.実施体制

## (1) 体制図

### ■代表団体

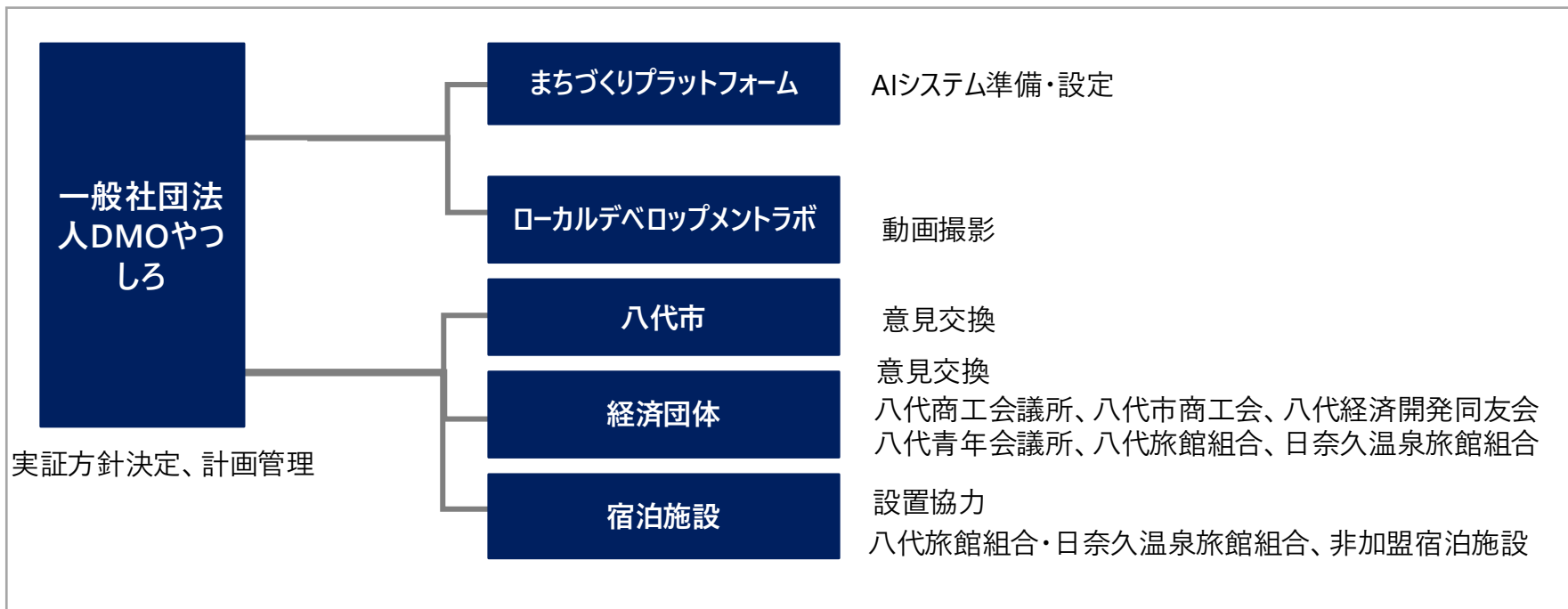


## 5.実施体制

### (2) 各メンバーの役割

一般社団法人DMOやつしろが中心となり、八代市役所、八代商工会議所、八代市商工会、八代経済開発同友会、八代青年会議所、八代旅館組合、日奈久温泉旅館組合と開発するシステムの内容についての情報共有を図り、AIコンシェルジュ、AIチャットボットに実装する内容について協議した。DMOがその内容を踏まえて説明資料と案内レベルを調整し、八代市が行政的留意点を補足する三者協働の設計体制としています。これにより、案内内容の過不足や説明の解釈違いを最小化し、関係者間で一貫した情報を提供できる連携構造を構築しています。

#### コンソーシアム内



## 6. 今後の展望

### 取組の展開・拡大方針

本システムは、まず地域内の主要観光拠点を中心に安定した運用を行い、利用状況や旅行者の満足度を検証します。得られた知見を基に機能改善を重ね、対応言語や案内コンテンツを充実させることで利用価値を高めます。将来的には周辺自治体や公共交通機関等の民間事業者との連携を進め、広域的な観光案内や周遊促進を実現する基盤として展開・拡大を図ります。

### システム等の運用体制

システム全体の運用管理は事業主体が担い、観光担当部門を中心に関係部署と連携して進めます。日常的なシステム監視、障害対応、機能改修については専門的知見を有する株式会社まちづくりプラットフォームと協力し対応します。あわせて、観光事業者や利用者からの意見を定期的に収集し、改善に反映することで、継続的に品質向上を図る体制を構築します。

### 取組継続のための財源確保方針

公的財源を活用し、システムの定着と効果検証をおこなったため、今後、観光関連事業者による情報掲載や広告、付加機能の有料化等、民間収益の導入を検討します。公的支援と自主財源を組み合わせることで、長期的かつ安定的に事業を継続できる財源確保を目指します。

### データ収集・分析・活用体制

利用者の検索内容や利用頻度、観光ルート等のデータをシステム上で収集し、個人情報保護を徹底した上で分析を行います。分析結果は観光施策の立案、混雑緩和対策、効果的な情報発信に活用します。さらに、関係部署や観光事業者とデータを共有し、地域全体の観光サービス向上につなげる体制を整備します。

## 7.おわりに

クルーズ船寄港時に発生する観光案内所のオーバーツーリズム解消を目的としてシステムを用意し、事業を実施しました。しかし、運用を進める中で、観光案内所の営業時間外における旅行者への対応不足や、対応する職員個々の語学力・観光知識の差により、旅行者へ提供される情報量や内容にばらつきが生じているという課題が明らかになりました。

そこで、観光案内所の業務を「単純な案内業務」と「複雑な案内業務」に仕分けし、単純な案内業務をAIに学習させて対応させることで、旅行者に対して一定水準の情報を安定して提供できるのではないかと考えました。その結果、旅行者の顧客満足度向上に寄与する可能性が示唆されました。

また、本取組に対する観光従事者からの反響も大きく、今後の継続的な運用を通じて、さらなる発展と活用の可能性を感じています。

### 他地域で実施する際に留意するポイント

- AIに学習させるベースとなるホームページの情報が充実していること
- プレミアムマイマップを作成するにあたり経済団体との連携が必要
- 宿泊施設との連携が必要
- 行政からの視点も必要で、民間だけでのシステム整備は難しい
- AIに観光の部分をすべて任せるのではなく、旅行者が感動する部分と切り分ける
- システムを年間維持するためのキャッシュポイントを想定しておくこと