



Find
UNZEN

「AIウンゼリーヌ」と雲仙観光DXについて

雲仙市とは？

雲仙市は、島原半島の入り口に位置しており、普賢岳、雲仙地獄といった雄大な自然環境を有し、雲仙天草国立公園は日本最初の国立公園に指定されています。

また、雲仙温泉と小浜温泉という泉質の異なる温泉を有する温泉地でもあります。県内有数の農業地帯でもあり、有明海、橘湾から獲れる豊富な水産物とともに、豊かな食材はこの地域の特徴の一つです。

海と山に位置する半径5km以内にある2以上の温泉街で最も“標高差がある”温泉地



総人口：約 4.2 万人 世帯数：15,008 世帯

総面積：約214km²（東京都23区の1/3） 主産業：農業, 観光業

地域の魅力・特徴

1.長崎県雲仙市

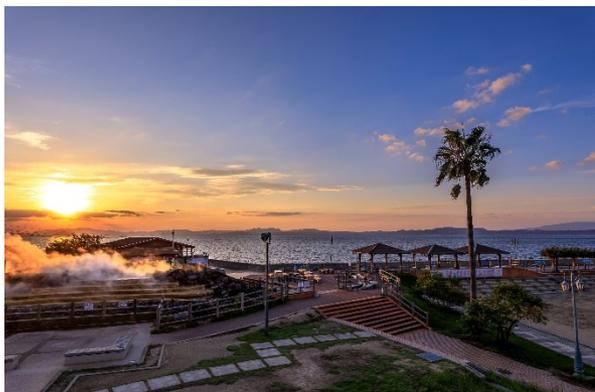
地域の魅力、特徴を示します。

魅力

雲仙市は雲仙温泉と小浜温泉の2つの温泉街を持つ地域です。雲仙温泉は標高700m程の高地のため涼しく、明治時代から避暑地・保養地として有名で、8月の平均気温は札幌と同程度になります。一方、小浜温泉は橘湾を望む海拔約0mに位置する温暖な温泉街で、105℃の源泉が湧き、熱量・温度とともに全国1位です。このように雲仙市は真逆の性質の温泉街が、約5kmのコンパクトな地域内に存在する地理的特性を持つ地域と言えます。

特徴

- ・日本初の国立公園、今年度90周年。
- ・明治・昭和初期の日本で最初の外国人避暑地としての街の雰囲気や文化、景観が残されている雲仙温泉街。
- ・「近さ×標高差」「雲仙地獄と宿泊施設の近さ」「小浜温泉の熱量」という3つの日本一を抱える2つの温泉街。
- ・訪問客の36%（2022年調査）が夫婦旅であるなど特定ターゲットに強いブランド力。
- ・火山を起点に生み出された自然。



R6年度実証事業概要



実証事業の目的

地域の現状及び課題、中長期的に目指す姿や実証事業の目的を示します。

現状及び課題

2021年に雲仙観光局が発足したことで、数年がかりで地域一体の取組に向けた動き（事業者との連携等）を取る環境が、整備され始めています。しかし雲仙普賢岳、雲仙温泉だけでなく農漁村や伝統建造物群の街並みや、食や暮らしや産業、宿泊施設、体験事業、人の魅力も含めた雲仙市全体の地域が観光資源でありながらも、魅力の情報発信をできていないことが課題です。取組にあたって、データに基づく施策実行が不十分であり、データ活用に関するノウハウ蓄積・活用ができていない状態です。

実証事業の目的

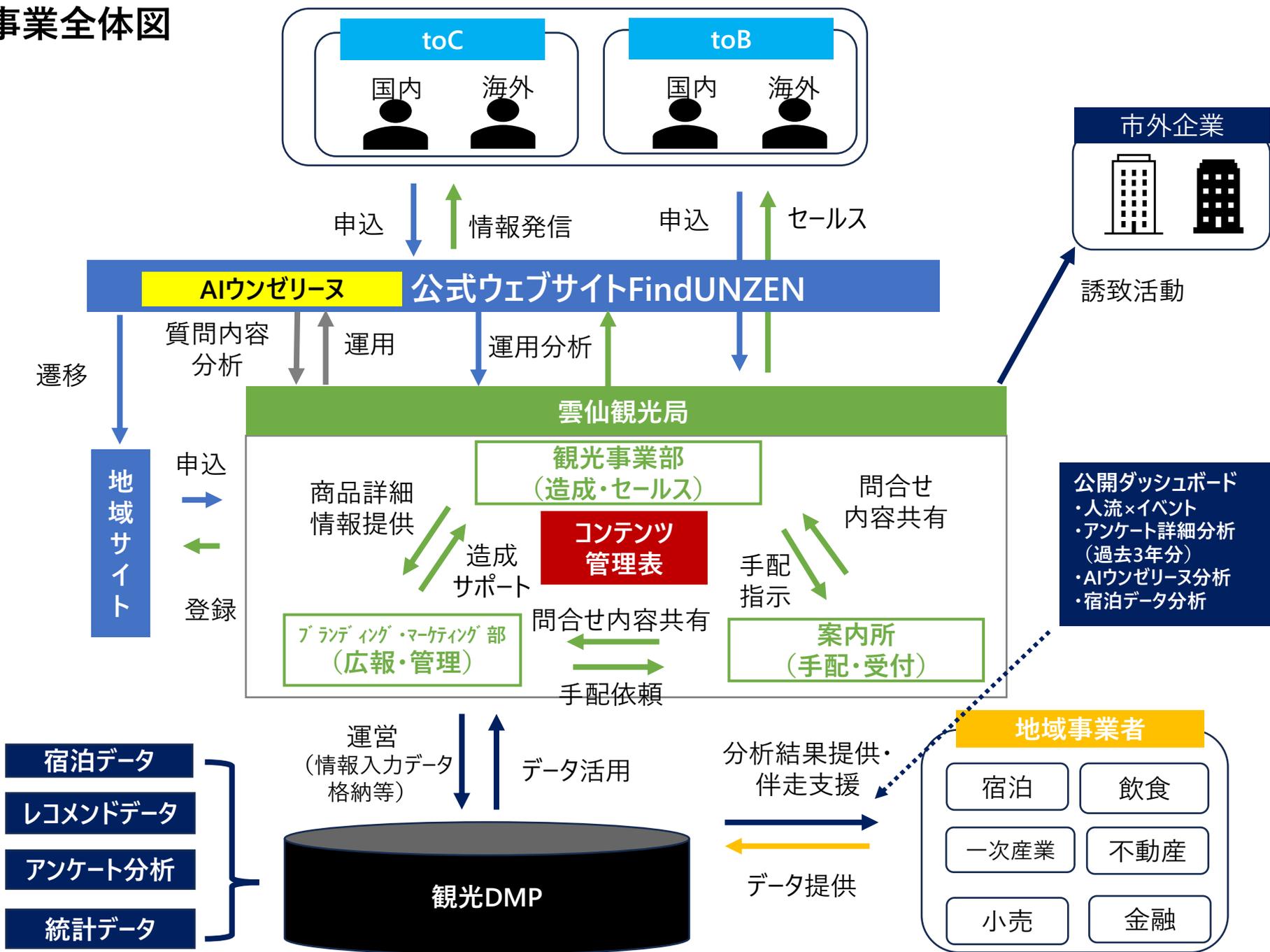
本事業を通してデジタル領域の販路（toC・toBに準じたもの）とマーケティングの強化につながる基盤となる仕組みと事業者との事例創出による信頼を構築します。

- ①ターゲットに応じた販売チャネルを構築することで、シームレスな予約と販路の拡大を実現し雲仙地域の観光収益の向上を目指します。
- ②蓄積（収集・分析・可視化）したデータに基づき、事業者と連携した施策を検討～実施することで観光地経営の高度化を目指します。

中長期的に目指す姿

データ活用による、雲仙の他産業の収益向上（売上向上・生産性向上）を目指した実証・成功事例の創出を行い、振り返りとともに、成功事例の地域内での展開（連携事業者の増加）による自走化、それによるデータと向き合う地域事業者のリテラシーの向上を目指します。また地方における、「高付加価値なインバウンド観光地づくりモデル観光地事業」との連携をフックにインバウンドの取組にもDXの展開を目指します。

事業全体図



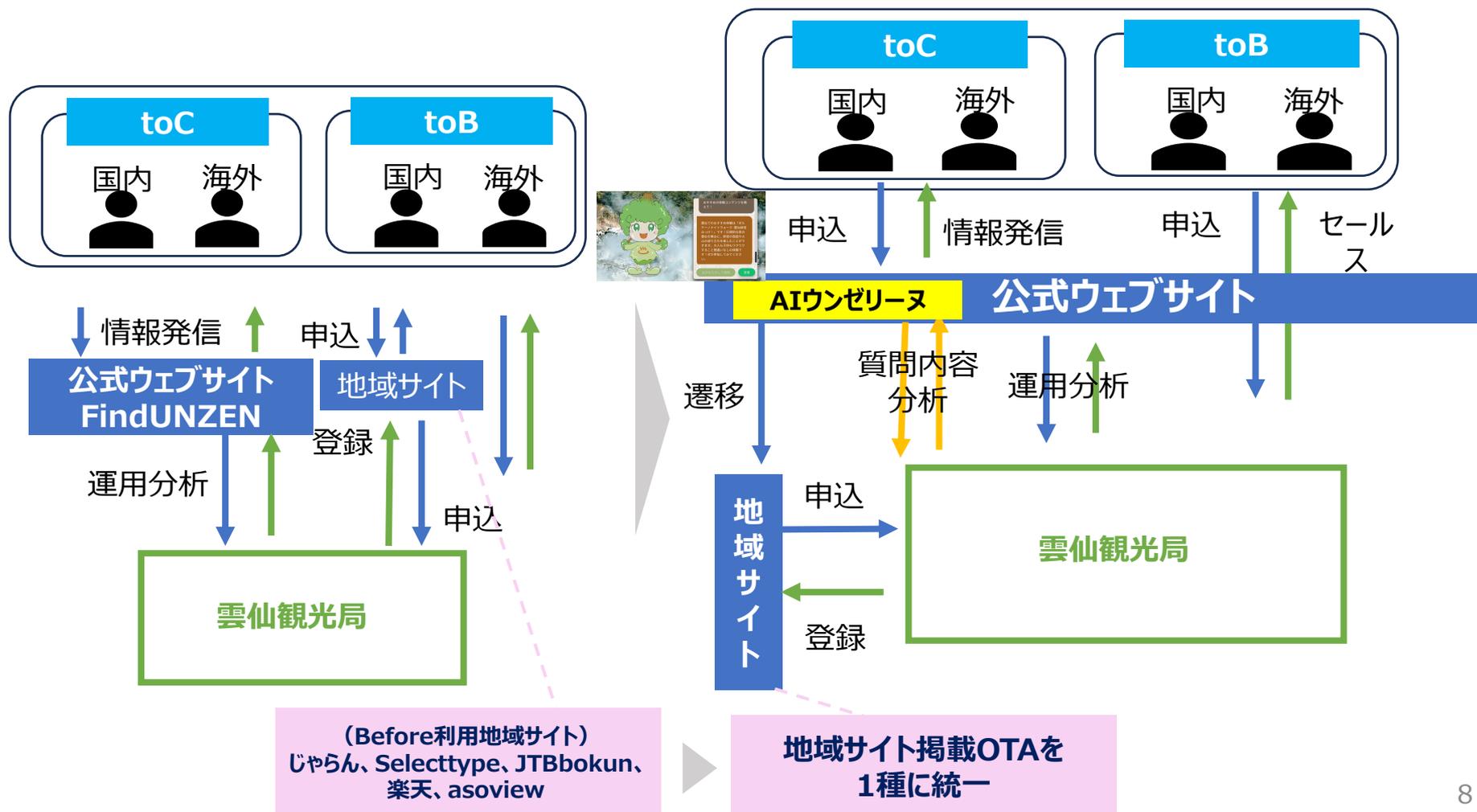
生成AIについて



事業全体図～生成AIについて～

導入目的：AIウンゼリーヌの導入と各ターゲットとのタッチポイント・申込経路の整備

従来は、公式サイトはあくまでも情報発信を主な目的としたサイトとなっており、体験商品の販売などの連携は進んでいませんでしたが、本事業を契機に販売経路を一元化することで運営の作業効率上がり、AIレコメンドサービスの導入により全顧客に対する対応ができるプラットフォームとなりました。



AIレコメンドの概要

AIへの導線①WEBサイト



AIへの導線② 宿泊施設やイベントでの 紙ツールの配布



人型のアバターではなくゆるキャラを利用。

運用期間：2024年9月～現在
通算利用数（PV数）：2,336（10/15時点）

AIレコメンドの概要

■ システム開発

● UI・UX



- 多言語に対応（英語・日本語）
- 雲仙市ご当地キャラクターのウンゼリーヌをアバターに利用。
- 背景を雲仙温泉とし、雲仙の魅力である「温泉」をアピール。
- 直感的な操作・利用のしやすさのためにシンプルなUIを採用。
- ユーザの使用するデバイス（モバイル/PC）に合わせた画面。
- アクセシビリティ向上のため、FindUNZEN上に設置。
- ログイン後の定形質問に回答後、自由質問が可能。

● データ可視化・分析<カテゴリ分析>



AIレコメンドへの回答を可視化。

↳利用者属性、体験ページへのクリック数、チャットログ(形態素解析)データを組み合わせて、利用者の傾向を把握。

⇒傾向に基づき、AIレコメンドのDBを更新し、施策を高度化。

⇒観光客の体験予約ページ遷移を促進し、さらなる売上向上につなげます。

DMOとしての導入までの準備

■ AI学習情報の整備

雲仙のより詳細で正確な情報を学習させていくために参考となるウェブサイトの情報を集約し整理。

■ 市内宿泊施設及び交通事業者等の参考サイト情報のとりまとめ

d	優先順位	URL	エリア	学習日
雲仙市観光ナビ / 雲仙市	高	https://www.city.unzen.nagasaki.jp/kankou/default.html	雲仙市	7/20
島原半島情報WEBサイト		https://www.shimakanren.com/	島原半島	7/20
長崎・雲仙を思いっきり楽しもう！定番から穴場までのおすすめ観光スポット11選		https://rlx.jp/journal/kyushu/72019		7/20
雲仙市観光戦略		https://www.unzen-portal.jp/strategy/	雲仙市	7/20
雲仙IP全体計画.docx		https://docs.google.com/document/d/1u58cQfxx_YMEc1KzRthVHdKBvQqzWxXE/edit?usp=drive_link&oid=117313600620496691520&rtopof=true&sd=true	雲仙市	7/20
雲仙ポータル		https://www.unzen-portal.jp/strategy/	雲仙市	済
東園		https://www.azumaen.com/	雲仙市	済
伊勢屋		https://www.iseyaryokan.co.jp/	雲仙市	済
海辺の宿つたや		https://tsutaya-ryokan.com/	雲仙市	済
雲仙いわき旅館		https://unzen-iwaki.com/	雲仙市	済
雲仙観光ホテル		https://www.unzenkankohotel.com/	雲仙市	済
雲仙九州ホテル		https://kyushuhfl.co.jp/	雲仙市	済
雲仙スカイホテル		https://www.unzen-skyhotel.com/	雲仙市	済
雲仙福田屋		https://www.fukudaya.co.jp/	雲仙市	済
雲仙宮崎旅館		https://www.miyazaki-ryokan.co.jp/	雲仙市	済
小浜ビジネスホテル		http://obama-hotel.com/	雲仙市	済
オレンジベイ		https://orangebay.jp/	雲仙市	済
界 雲仙		https://hoshinoresorts.com/ja/hotels/kaiunzen/	雲仙市	済
観月荘		https://kangetsuso.com/	雲仙市	済
古民家宿TOKITOKI		https://tokitoki-patina.jp/	雲仙市	済
寿楽		https://juraku-obama.com/	雲仙市	済
青雲荘		https://www.seiunso.jp/	雲仙市	済
TSUDOI guest house		https://www.unzen-tsudoi.com/	雲仙市	済
浜観ホテル		http://www.jisco-group.net/hkh/index.php	雲仙市	済
ビジネス小浜タウンホテル		https://www.townhotel.co.jp/	雲仙市	済
福徳屋旅館		https://fukutokuya.com/	雲仙市	済
湯快リゾート 雲仙東洋館		https://yukai-r.jp/unzen-toyokan/	雲仙市	済
ゆやど 雲仙新湯		https://www.sinyuhotel.co.jp/	雲仙市	済
湯宿 蒸気家		https://jyo-kiya.com/	雲仙市	済
旅館 國崎		https://kunisaki.jp/	雲仙市	済
旅館 松栄		https://www.shouei1925.info/	雲仙市	済
旅館 富士家		https://ryokanfujiya.co.jp/	雲仙市	済
旅館 山田家		https://o-yamadaya.jp/	雲仙市	済
旅館 ゆのか		https://yunoka.com/	雲仙市	済
旅館 和多屋		http://obama-wataya.com/	雲仙市	済

DMOとしての導入までの準備

ターゲット別の体験コンテンツを季節に合わせて精査

今回の事業内では特に体験販売に特化したAIを構築する想定でしたので体験コンテンツ情報を整理

■コンテンツ管理表

カテゴリ	No	タイトル	支払方法	料金 (1名あたり)	国内 toC	国内 toB	インバウンド toC	インバウンド toB	7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		合計	
									売上	件数	売上 (万)	件数	売上	件数	売上	件数	売上	件数	売上	件数	売上	件数	売上	件数
歴史	1	国見神代小路ガイドツアー	当日現金	¥1,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	2	絵付け体験		¥1,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	3	願い地藏づくり体験		¥1,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	4	表札づくり体験		¥1,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	5	写経体験		¥500	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
夜	6	湯にも地獄の物語	当日現金	¥3,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
夜	7	雲仙仁田峠プレミアムナイト	当日現金	¥3,500 子ども¥2,500	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	8	霧の上のピクニック	当日現金			○			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	9	E-bikeレンタル	当日現金	¥1,500/1台~	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	10	E-bikeツアー	当日現金	¥6,000~		○			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	11	白雲の池ウォーキング	当日現金	1,000円/1人(小) ~ ¥1,200円/1人(大)	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	12	白雲の池キャンプ関係	当日現金	¥6,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	13	ぶらり雲仙地獄ガイド	当日現金	¥1,500	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
朝	14	早朝ノルディックウォーキング	当日現金	¥1,500	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	15	バックラフト	当日現金	小学生以上 ¥3,000、中学生以上 ¥4,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	16	ブッシュクラフト	当日現金	¥6,000	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	17	薪割体験	当日現金	¥3,500	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山	18	ツリークライム体験		¥3,500	○		○		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



DMOとしての生成AIの運用

■ AI学習情報の運用

実際のAIウンゼリーヌの利用ログより誤解答している質問や、未回答している質問をすべて抽出し正しい回答の模範原稿を準備し学習させてAIの精度向上のための運用を実施しています。また、この回答の準備担当は実際に観光客と最も接する機会の多い観光案内所スタッフが対応する座組を作りました。（1月当たり約50～70程度の回答を準備）

No	期間	原文（質問）・要望	aに対する回答	修正希望内容	追加希望URL	備考	入力日
1	1024-1031	現地でどうやって移動すればいいの？	雲仙での移動には、島原鉄道やレンタカーが便利です。特に家族での旅行なら、レンタカーを利用すると快適に観光スポットを巡ることができます。詳しい情報は、 リンク をご覧ください。	雲仙市内での移動には、島原鉄道やレンタカー、E-bike（電動アシスト付き自転車）が便利です。詳しい情報は、 リンク をご覧ください。	https://www.triplabo.jp/activity/ja/LINKTIVITY-A4WK1	文書の変更とリンクの追加	11/20
2	1024-1031	仁田峠周辺で夜景って見れるの？	はい、仁田峠周辺では美しい夜景を楽しむことができます。特に「雲仙仁田峠プレミアムナイト」では、満天の星空と夜景を堪能できます。詳細は、 リンク をご覧ください。素敵な夜をお過ごしください！	仁田峠は夜間立ち入りできません。仁田峠に繋がる、「仁田峠循環道路」の通行時間は夏季（4月～10月）8:00～18:00（下り線ゲート 18:45施設）、冬季（11月～3月）8:00～17:00（下り線ゲート 17:45施設）となります。		雲仙仁田峠プレミアムナイトは既に終了。今後実施予定なし	11/20
3	1024-1031	雲仙に娘と行きたいんだけど、娘は何を楽しめる？15歳。	娘さんと一緒に楽しめるアクティビティとして、ツリークライミングはいかがですか？自然の中での冒険を楽しむことができますよ。また、白雲の池周辺のウォーキングコースもおすすです。静かな自然の中でリフレッシュできますよ。どちらも素敵な思い出になると思います！		https://www.triplabo.jp/activity/ja/LINKTIVITY-OZK01		11/20
4	1024-1031	雲仙地獄は楽しいの？	はい、雲仙地獄はとても楽しいですよ！地熱や湯けむりを感じながら、自然の力を体感できます。遊歩道を歩きながら、大小さまざまな地獄を巡ることができ、特に夜のライトアップは幻想的で見応えがあります。地獄の蒸気で蒸された温泉たまごもぜひ試してみてくださいね。	はい、雲仙地獄はとても楽しいですよ！地熱や湯けむりを感じながら、自然の力を体感できます。地獄の蒸気で蒸された温泉たまごも地獄内で販売しております。また夜の雲仙地獄を楽しむ体験アクティビティ「湯にも地獄の物語」も期間限定で実施しています。是非こちらもご参加ください。	https://anaop.triplabo.jp/activity/etai/LINKTIVITY-L2M20?m=2	地獄のライトアップはしていない	11/20

また、その季節に特に楽しめるコンテンツや期間限定のイベントや、予約数が足りていないツアーなど優先的に案内する情報などについても都度都度運用の中で精査をしています。



DMOとしての生成AIの運用

運用としての具体例

⌋細かいニュアンスによって正式な回答ができない例も多いので一見物件対応をしています。

また、回答例については観光案内所のスタッフと連携をしながらリアルな案内に近い表現を心掛けています。

■ 運用としての具体例

①適切な回答ができていないver

にじの湯柱は何？	申し訳ありませんが、「にじの湯柱」についての情報は持っていません。詳しい情報はスタッフにお問い合わせください。他に何かお手伝いできることがあれば教えてください。	虹の湯柱は小浜歴史資料館（本多湯太夫邸）で見られる景色です。月に2回の源泉掃除の際、吹き上がる湯柱に虹がかかりそのように言われています。小浜歴史資料館についてはこちらの記事をご覧ください。（リンク）
カタログが欲しい	申し訳ありませんが、カタログの提供についてはお答えできません。詳しい情報は、直接スタッフにお問い合わせいただくことをおすすめします。他にお手伝いできることがあれば、どうぞお知らせください。	観光パンフレットは雲仙観光局から送付しております。必要な場合はお電話0957-73-3434でご連絡ください。

これが最も多いです。記憶させた情報からは同一のものがなく、都度正しい情報をインプットしていく

②さらにPRしたい情報を整理したいver

ランチは何が有名？	雲仙でのランチには、地元の食材を使った「やさい寿司」が人気です。新鮮な野菜を使ったヘルシーな一品で、目にも鮮やかです。詳細はこちらをご覧ください： <link="https://www.unzen.org/event-activity/vegetable_sushi"><color="blue"><u>やさい寿司ランチ</u></color></link>。ぜひお試しください！	雲仙市内には美味しいランチを提供しているお店が多数あります。雲仙や小浜は「雲仙ハヤシ」、「小浜ちゃんぼん」などがおすすめです。国見町ではお野菜を使った「やさい寿司」や「お野菜buffet」なども楽しむことができます。雲仙市内の食に関してはこちらからご確認ください。（リンク）
-----------	---	---

温泉で心身を休める	素晴らしい選択ですね！雲仙温泉はリラックスに最適です。特に「湯宿 蒸気家」の温泉は地元でも評判です。ぜひ訪れてみてください。温泉でのんびりした後は、どんなことをしてみたいですか？	素晴らしい選択ですね！雲仙温泉はリラックスに最適です。特に「小地獄温泉館」の温泉は地元でも評判です。雲仙随一の湯量を誇り、源泉直下にあるため直接湧き出た温泉が注がれます。硫黄の香りに満ちた白濁の湯は、単純硫黄泉でPH4.3の弱酸性。入浴後はお肌がしっとりすべすべ。古くから湯治などに利用されており、神経痛・冷え性、五十肩、疲労回復などに効果があるといわれています。ぜひ訪れてみてください。温泉でのんびりした後は、どんなことをしてみたいですか？
-----------	---	---

間違った情報ではないが、回答が抽象的なため機会損失になる可能性が高い
より具体的に名称を出したりPR的な文章を加えてリンク先への誘導を図るような修正

DMOとしての生成AIの運用

■運用としての具体例

③正しい導線整備

インスタは？	申し訳ありませんが、Instagramも利用していません。雲仙の観光情報やおすすめスポットについて、何か知りたいことがあればお知らせくださいね！	雲仙観光局ではInstagramやXなどのSNSを運用していません。是非フォローして雲仙市内の観光情報をチェックしてください。
--------	--	---

サイト内回遊だけではSNSへの導線などを確保することができないため、しっかりとインプットしていく

④アクセス関係ver

現地でどうやって移動すればいいの？	雲仙での移動には、島原鉄道やレンタカーが便利です。特に家族での旅行なら、レンタカーを利用すると快適に観光スポットを巡ることができます。詳しい情報は、 https://unzen-dmo.com/wp-content/uploads/2022/09/car_rental_flyer.pdf < color = "blue" > < u >トヨタレンタリース雲仙特別プラン< /u > < /color > < /link >をご覧ください。	雲仙市内での移動には、島原鉄道やレンタカー、E-bike（電動アシスト付き自転車）が便利です。詳しい情報は、 https://unzen-dmo.com/wp-content/uploads/2022/09/car_rental_flyer.pdf < color = "blue" > < u >トヨタレンタリース雲仙特別プラン< /u > < /color > < /link >をご覧ください。
今は京都に住んでいるのですが、どのようにしていくのが便利ですか？車は持っていません。	申し訳ありませんが、京都からの具体的なアクセス方法についての情報は持っていません。詳しい情報はスタッフにお問い合わせください。雲仙での素晴らしい時間をお過ごしくださいね！	京都・大阪など関西からお越しの場合は新幹線または飛行機がおすすめです。新幹線の場合は、博多駅経由または新鳥栖駅経由で長崎駅まで新幹線が通っています。途中の諫早駅で下車いただき、その後は雲仙までのバスがあります。飛行機の場合は伊丹空港・神戸空港・関西国際空港から長崎に飛行機がとんでいます。長崎空港に到着後は諫早駅までバスで移動し、そこからは路線バスで雲仙までお越しいただけます。
まず北海道からそこまでどうやっていくの？	北海道から雲仙へのアクセスは、まず飛行機で長崎空港まで行き、そこからバスで雲仙に向かうのが一般的です。長崎空港からは県営バスで諫早駅前まで行き、島鉄バスに乗り換えて雲仙に到着します。詳しい時刻表や料金は、各バス会社の公式サイトで確認できますよ。	北海道から雲仙へのアクセスは、飛行機とバスを使った移動が一般的です。長崎までの直行便がないので、羽田空港や福岡空港で乗り換える必要があります。長崎空港に到着後は、長崎県営バスで諫早駅まで行き、島鉄バスに乗り換えて雲仙に到着します。詳しい時刻表や料金は、各バス会社の公式サイトで確認できますよ。

全都道府県からのアクセスなどを記載している観光サイトは少ないと思います。多くは近隣のエリアに加えて首都圏や大阪から等。より具体的にインプットしていくことでサイトのアクセスページの補完にもつながります。

DMOとしての生成AIのアウトプット

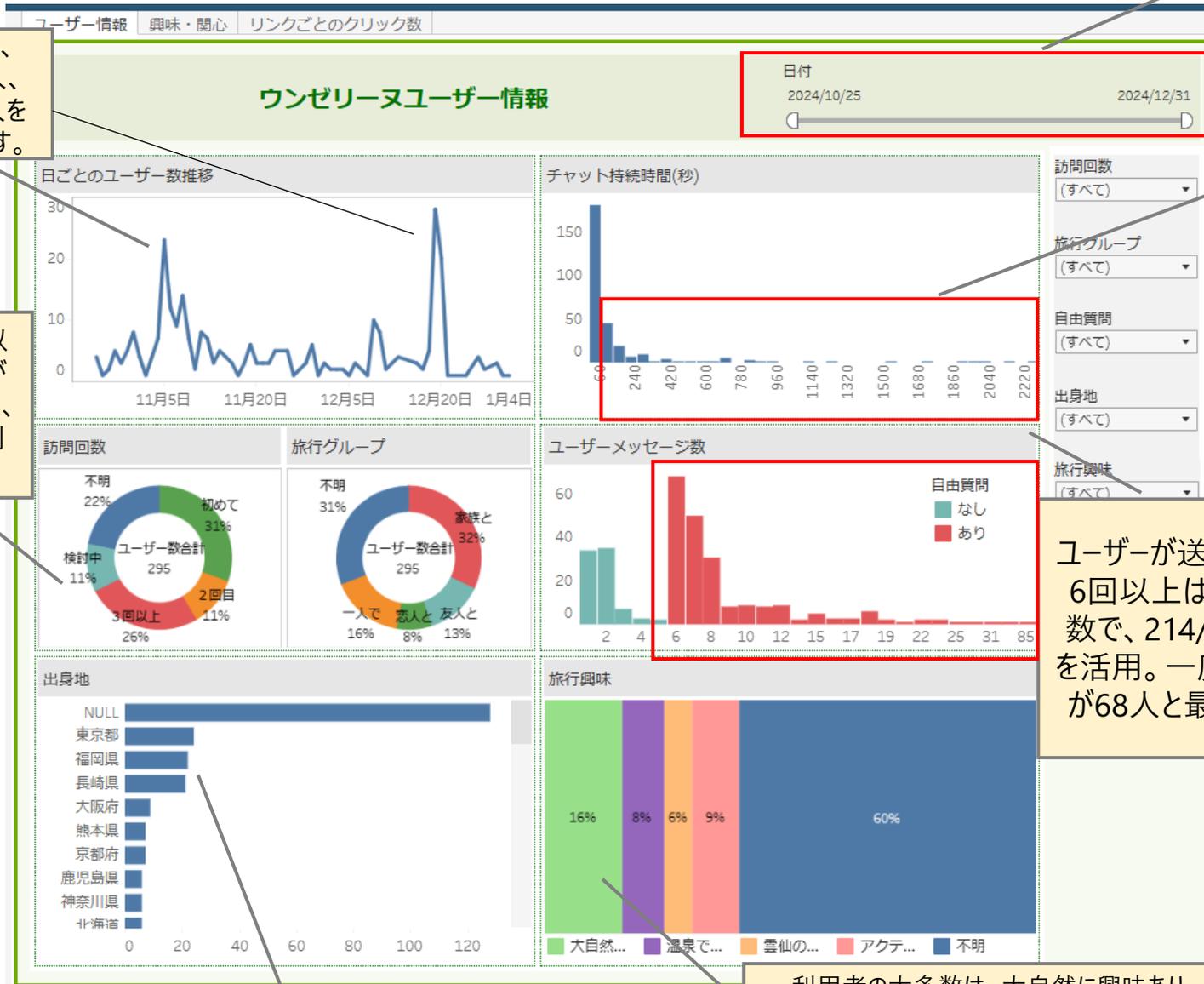
AIを活用した取得したデータなどをさらに効果的に活用するためにオープンデータにしたりマーケティングレポートに活用することでPRも兼ねたアウトプットを行っています。

■ データ一覧

- ・チャットログ(json形式、ユーザーごとに情報取得)とイベントログ(csv形式、日ごとの集計)の2種類が存在
- ・黄色塗りつぶし部分をもとに可視化、分析を実施しました。

種別	項目	概要	粒度	形式
チャットログ	ID	接続ユーザー識別番号	IDごと	json
	チャット作成日時	チャット利用日時		
	チャット作成日時接続時間(秒)	接続時間÷利用時間		
	チャット内容	形態素解析によって頻出単語を分析可能		
	メッセージ数	ユーザー×回答含む総メッセージ数		
	ユーザーメッセージ数	利用者の回答数=(総メッセージ数-1)÷2		
	訪問回数	質問項目①雲仙に訪れた回数		
	ユーザーの出身地	質問項目②属性		
	ユーザーの出身地(自由入力)	AIにて表記ゆれを質問項目②に変換		
	旅行グループ	質問項目③誰と来たか (一人、恋人、友人と、家族と)		
	旅行興味	質問項目④何を楽しみに来たか (温泉、自然、食事、体験アクティビティ)		
	DATE			
	LAST_UPDATE			
イベントログ	資料デバイスタイプ - Mobile -	モバイルでの利用数	日ごとの集計	CSV
	資料デバイスタイプ - デスクトップ -	デスクトップでの利用数		
	選択言語 - 日本語 -	日本語版の利用者数		
	選択言語 - 英語 -	英語版の利用者数		
	リンクのクリック数 - オオルリ天空飛行			
	リンクのクリック数 - Find Unzen			
	リンクのクリック数 - サンライズツアー			
	リンクのクリック数 - 白雲の池ウォーキング			
	リンクのクリック数 - 白雲の池の自然を生かしたアウトドアアクティビティ.			
	リンクのクリック数 - 天幕お茶会			
	リンクのクリック数 - Road to Unzen			
	リンクのクリック数 - 衣笠山ハイキング			
	リンクのクリック数 - トヨタレンタカー雲仙特別プラン			
メニュー内：プロモーションビデオ	動画再生回数			

観光ダッシュボード分析について（分析対象期間：2024/10/25~12/31）



11/5が23人、12/19が28人、12/20が20人を記録しています。

始めて、3回目以上の利用者数が多いです。2回目、検討中の方も利用しています。

スライダーを操作して、該当する期間の分析結果を確認可能です。

1分以上接続している人が114/295人

ユーザーが送ったメッセージ数。6回以上は自由質問をした数で、214/295人が質問欄を活用。一度質問をされた方が68人と最も多くなります。

東京、福岡、長崎からのアクセス数が多い。スクロールすると一部外国の出身地も確認（トルコ2，アメリカ4など）

利用者の大多数は、大自然に興味あり。※不明は途中離脱者や識別不要な文字を入力されたケースとなります。

マーケティングレポートを通しての地域事業者へのアウトプット

雲仙観光局で毎月発行しているマーケティングレポートにてAIのPRを兼ねた分析と活用方法の提案を特集し、市内が打含めた関係事業者約220社に送付



■ AIウンゼリーヌに質問の多い単語を整理 (テキストマイニング)

『テキストマイニング』とは、文章を単語や文節に区切り、それらの出現頻度や共起関係、時系列などを分析して役に立つ情報を取り出すことです。

おすすめの魚料理のお店は？
 お店は、
 具体的なお店教えて。
 雲仙はやしが食べられるお店は？
 雲仙林をやべられるおすすめのお店

【店】
 具体的なグルメ情報のニーズが非常に高いです。店名や住所などの情報だけでなくそのお店の特徴（魚のお店、ちゃんぽん屋さん 等）を合わせて記載する必要があります。

東京、
 どうやって東京から雲仙に行ける？
 東京都、

【東京】
 東京からは完全にアクセス。他の言語を見ても東京→雲仙だけでなく、長崎や福岡を経由するアクセスも効果的かもしれません。

実際の質問

おすすめの観光スポットは？
 おすすめの観光名所。
 泊3日の観光プランを作成してく。
 国見の観光地は
 瑞穂の観光地は
 観光プランを作成してください。
 観光地は、
 雲仙からすぐ行ける雲仙以外の観

【観光】
 主となる観光スポットの情報、モデルコースのニーズは依然として高いが、瑞穂や国見など温泉街以外の情報も質問されている。



実際の質問

おすすめの温泉を教えてください
 じゃあ温泉街で何ができるの？
 なるほどね。温泉の色は？
 ウンゼリーヌのお肌は温泉のお。
 仁田峠に行きたいんだけど、温。
 今度娘と雲仙に行くんだけど、
 何軒くらい温泉宿があるの？
 小地獄温泉館はどんな温泉で。
 温泉。
 温泉たまご食べたい！
 温泉のおすすめを教えてください。
 温泉は熱いですか
 近くの温泉を知りたい。
 長崎駅から雲仙温泉街までど。
 雲仙のおすすめの温泉はどこで。
 雲仙の温泉の特徴教えて？

実際の質問

福岡。
 福岡に行く予定があります。その後
 福岡県。
 雲仙にあって福岡にないもの。

【福岡】
 九州で最も観光客の多い福岡と前後で来ることをイメージされるお客様は多いようです。アクセス関係もそうですが、福岡にはない雲仙の魅力がわかりやすく整理されていると喜ばれるかもしれません。

【温泉】
 泉質や、すぐには入れる温泉の情報ニーズが高い。観光局としては日帰り風呂などの情報をまとめた情報整理を行っていきたい。各施設は、日帰り風呂や泉質の情報がTOPページなどわかりやすい個所にあるとユーザーはわかりやすいかもしれません。

まとめ



■DMOとしての生成AI導入の苦労や課題

(1) AI導入前の準備・情報整理の負荷

地域情報の学習データ整備が大きな課題。

- 宿泊施設・交通事業者・飲食店などの公式サイト情報を収集・整理し、AIが正確に回答できるようにする必要があった。
- 特に地方では、情報ソースが断片的・更新が遅れがちで、AIに学習させる前の整備工数が想定以上にかかった。

運用体制の構築

- 「体験販売に特化したAI」として構築したため、ターゲット別・季節別に体験情報を精査。
- より効果的な運用を行っていくための、組織内での理解や運用体制の構築

(2) AIの精度向上と運用体制の構築

初期段階では誤回答や抽象的回答が多発。

- 観光案内所スタッフが実際の質問を元に「模範回答」を毎月50～70件作成して再学習させる体制を構築
- 現場知見を反映させるために、AI開発×案内現場の協働運用体制を整備する必要があった。
- 地域固有の用語や固有名詞への対応に苦勞し、都度手動で補完を行っている。

(3) データ利活用の壁【p.16-18】

- 形態素解析による自由質問分析など、高度な解析を行うには専門知識が必要で、活用していくためのDMO職員のデータリテラシー向上が求められた。
- プライバシー保護や情報の取り扱いにも配慮が必要で、個人情報扱わない範囲でのオープンデータ化に慎重な検討が必要（現状も精査中）。

(4) その他

- ランニングコスト（AI、DMP合わせて）が年間約300万程度かかっている。活用していく方法をより検討していく必要がある。
- PR方法が難しく、利用者が思うように増えていない。

■DMOとしての生成AI導入のメリット・効果

(1) 観光情報発信と顧客対応の効率化

- 従来は情報発信が中心だった公式サイトが、販売・案内・レコメンド機能を兼ねた「観光DXプラットフォーム」へと進化。
- AIウンゼリーヌによって、24時間多言語（日本語・英語）対応が可能になり、観光客対応の属人化を一部解消。

(2) データに基づく分析ソースの1つとなった

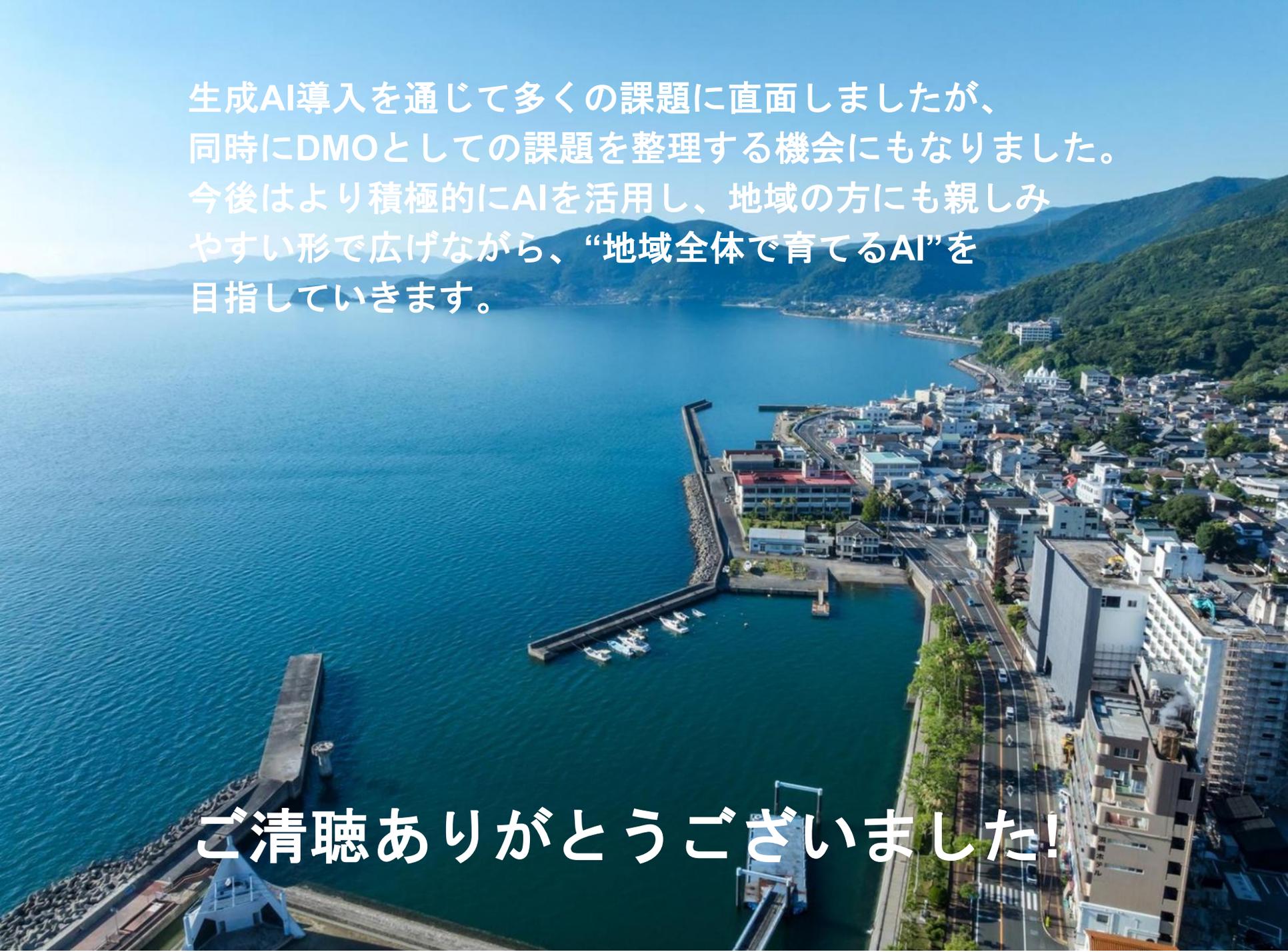
- AIログから抽出した情報を可視化し、マーケティングデータとして活用。

(3) 地域事業者との関係強化

- オープンデータにすることで地域事業者とのコミュニケーションツールの1つとなっている。

(4) PRツールとしての側面

- 期間限定のイベントや体験など特定の情報を優先的に提示していくことでAIをフックに興味を持った方に対してのPRツールとしての活用も可能

An aerial photograph of a coastal town. The foreground shows a harbor with a long pier extending into the blue water. Several white boats are docked at the pier. The town is built on a hillside, with numerous buildings of various sizes and colors. In the background, there are green mountains under a clear blue sky.

生成AI導入を通じて多くの課題に直面しましたが、同時にDMOとしての課題を整理する機会にもなりました。今後はより積極的にAIを活用し、地域の方にも親しみやすい形で広げながら、“地域全体で育てるAI”を目指していきます。

ご清聴ありがとうございました!