

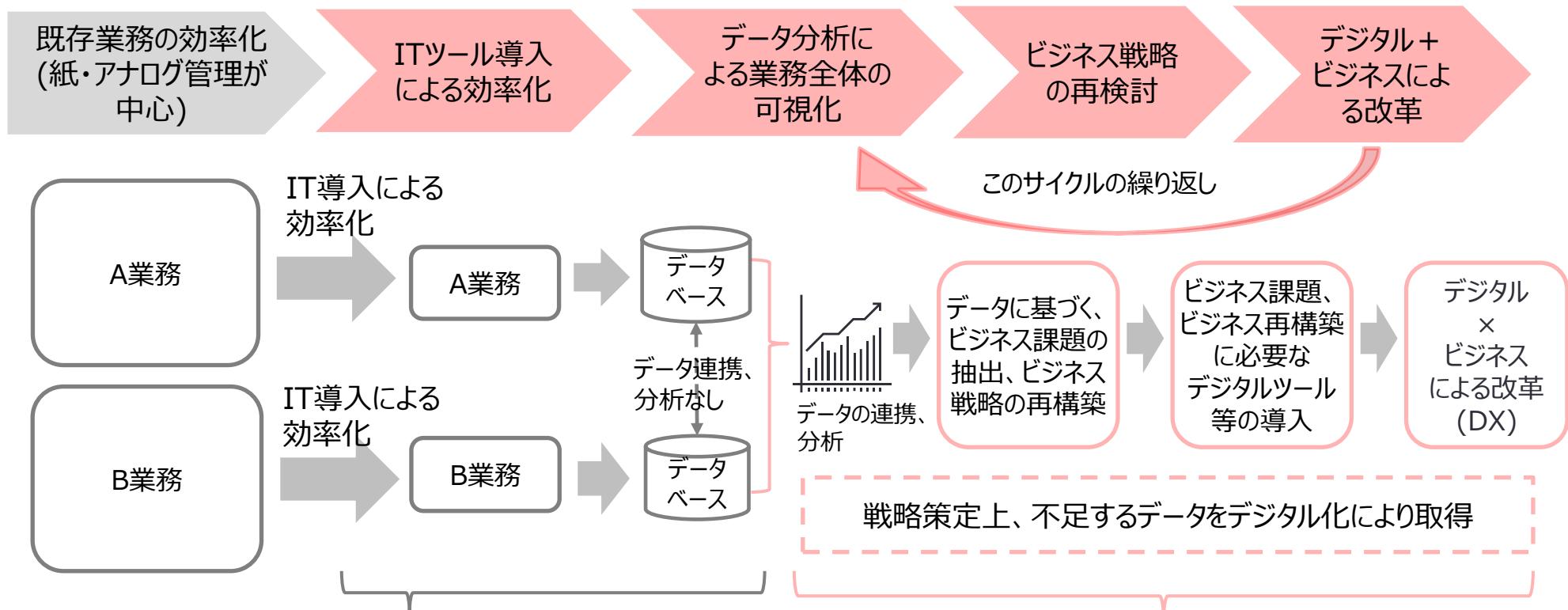
観光DXの推進について

令和7年10月28日
観光庁 観光産業課 宿泊業活性化調整室
栗田 理沙



DX(Digital Transformation)とは

○DXとは、業務のデジタル化により効率化を図るだけでなく、デジタル化により収集可能となったデータの分析、利活用によりビジネス戦略を再検討し新たなビジネスモデルを創出する等、変革を図るものとの位置付け。



IT・デジタル化の領域

- ・個別業務の効率化に重点が置かれ、アナログ業務も多く残存、取得データを業務間で共有し、分析することを行えていない→ツールの導入が目的化しがち

Digital Transformation(DX)の本質

- ・紙・アナログの業務をなくし、デジタル化
- ・取得データを分析し、課題を抽出、ビジネス戦略を再検討
- ・必要なツールを導入し、データドリブンのビジネス改革を実施

- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。

旅行者の利便性向上 周遊促進

- ウェブサイトやOTA等による情報発信の徹底とシームレスに宿泊、交通、体験等に係る予約・決済が可能な地域サイト構築による利便性向上・消費拡大



- その時・その場所・その人に応じたレコメンドの提供による周遊促進・消費拡大

観光産業の生産性向上

- 顧客予約管理システム（PMS）の導入徹底による情報管理の高度化、経営資源の適正な配分



- PMSやOTA等で扱うデータの仕様統一化による連携の促進

- 地域単位での予約情報や販売価格等の共有（API等によるデータ連携）によるレビュー・マネジメントの実施、収益向上

観光地経営の高度化

- デジタル化・DXに係る方針を盛り込んだ観光地経営の戦略策定

- 旅行者の移動・宿泊・購買データ等を用いたマーケティング（CRM）による再来訪促進、消費拡大



- DMP（データマネジメントプラットフォーム）の活用による誘客促進・消費拡大



観光デジタル人材の育成・活用

- 観光地域づくりを牽引する人材に必要な知識・技能の修得に向けた産学連携の抜本強化によるリカレント教育の推進

- 観光地域づくり法人（DMO）等を中心とした地域における観光デジタル人材の育成・活用支援（外部の専門家派遣に加え、プロパー人材の新規採用を含めた支援策の強化等）

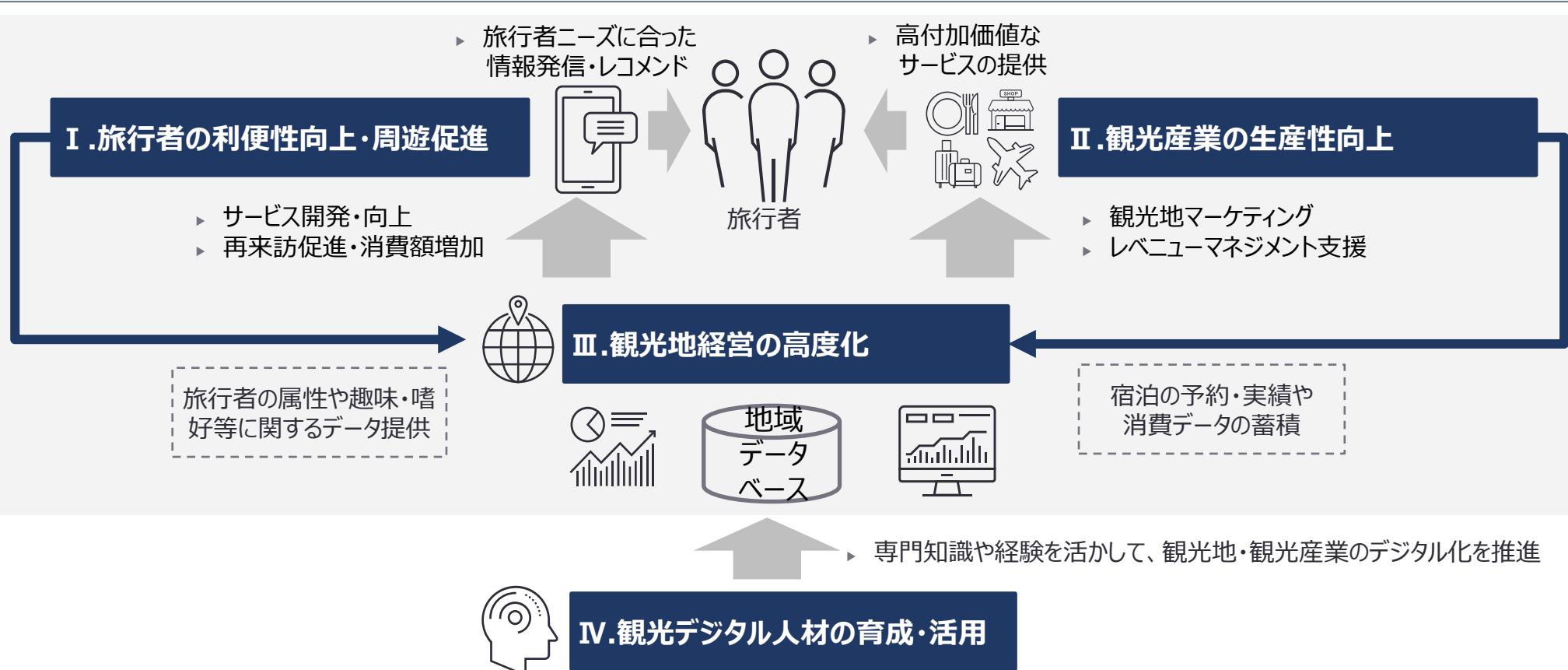


事業者間・地域間のデータ連携の強化により、広域で収益を最大化

⇒ 地域活性化・持続可能な経済社会を実現



- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。
- 観光地・観光産業においては、連携により効果の最大化を図る領域と、地域の特性や地域内の事業者の状況に合わせて個別に创意工夫する領域とを見極めつつ推進することが重要。



生成AIの概要

ChatGPT・Gemini等の**生成AI**は、**指示（プロンプト）**を入力すると、それを受けたかも人間と**自然に会話しているかのような文章、画像、プログラム等が生成される**ものです。これは、あらかじめ文章等の膨大な情報を学習させる大規模言語モデル（LLM）に基づいて、ある単語や文章の次に来る単語や文章を推測し、それらしい回答を生成する仕組みです。指示（プロンプト）を具体的に入力する等の工夫をすることで、より精度の高いアウトプットを生成できますが、誤りや倫理的な問題を含む回答を生成することがあります。

このため、生成AIはあくまでも補助的なツールとして位置づけ、**必ず人間による判断を行う必要**があります。

生成AIの概要



インターネット上の文章等
の大量のデータを学習

過去に出てきた文字列（学習した情報）から、次の1単語として
最も確率的にあり得る単語・文章を推測・回答を生成

2.1 旅行者における活用

旅行者においては、生成AIを活用した観光地におけるルール等の多言語対応による「情報収集の円滑化」のほか、趣味・嗜好に応じた旅行計画等の「レコメンドの提供」による利便性向上・周遊促進が期待されます。

目的	得たい情報が多言語で掲載されておらず、旅行者の情報収集が困難になる場合や、その時・その場所・その人に応じたレコメンドが提供できていないといった課題解決に向けて、生成AIを活用することで、旅行者の利便性向上や周遊促進が見込まれます。
活用事例	温泉の入り方・地域特有のルール等の多言語対応や、24時間の問合せ対応による情報収集の円滑化 、旅ナカの空いた時間に対する趣味・嗜好に応じたレコメンドの提供により、旅行者の利便性向上や周遊促進に取り組まれています。

カテゴリ	情報収集の円滑化		レコメンドの提供	
課題	観光施設等におけるルールやマナー等の多言語対応や、即時での問合せに対応しておらず、旅行者の満足度の低下やトラブルを招く場合が想定されます。		その時・その場所・その人に応じた、レコメンドの提供が不足しており、旅行者が、より満足度の高い旅行の機会を逃している場合が想定されます。	
生成AIの活用例	 多言語対応 例) インバウンド旅行者の母国語に翻訳して情報を発信	 問合せ対応 例) 旅行者による問合せに対して24時間・多言語で対応	 旅行計画のレコメンド 例) 旅行者の趣味・嗜好に応じた旅行計画のレコメンド	 混雑状況の可視化 例) リアルタイムの混雑状況を可視化し周遊ルートをレコメンド

2.2 観光産業における活用

観光産業においては、生成AIを活用した従業員のFAQ対応・多言語対応等の「**業務効率化**」のほか、PMS等が保有するデータの分析等を通じた「**経営の高度化**」による生産性向上が期待されます。

目的	人手不足といった労働環境や、経験や勘に頼った意思決定により適正な経営判断ができていないといった課題解決に向けて、生成AIを活用することで、業務効率化や経営の高度化が見込まれます。
活用事例	生成AIとビジネスチャットの接続による、従業員に対する社内FAQの対応等を通じた業務効率化に加え、PMS等が保有するデータとの接続による、データ分析等を通じた客観的かつ迅速な示唆に基づいた経営の高度化により、付加価値の高いサービスの提供に取り組まれています。

カテゴリ	業務効率化			経営の高度化	
課題	宿泊施設の情報共有は、複数の部門を跨ぐ場合があり時間を有するほか、従業員の習熟度やスキルにもばらつきがあり業務が属人化してしまう等、効率的に業務を遂行できていない場合が想定されます。			PMS等に蓄積したデータの分析を行う時間やノウハウがなく、データに基づく迅速かつ適正な意思決定ができていない場合が想定されます。	
生成AIの活用例	 社内FAQ	 多言語対応	 ひな型作成	 データ分析	 マーケティング施策案の作成
	例) 従業員からの宿泊予約状況や、宴会会場の間取り等FAQへの対応	例) インバウンド旅行者への説明時における母国語での対応	例) 宿泊情報に基づくサンクスメールのひな型作成	例) 宿泊予約状況による需要予測等の分析	例) 宿泊情報に基づく宿泊プラン案の作成

2.3 観光地における活用

観光地においては、生成AIを活用したアンケートの集計等の「**業務効率化**」のほか、インバウンド旅行者における口コミ分析を踏まえたマーケティング施策の立案等の「**経営の高度化**」による観光地経営の高度化が期待されます。

目的	インバウンドを含む旅行者ニーズの多様化に応じたマーケティング施策や分析が進まず、誘客が促進できていないといった課題解決に向けて、生成AIを活用することで、業務効率化や経営の高度化が見込まれます。
活用事例	旅行者の満足度等のアンケート集計・要約における業務効率化 や、統計やオープンデータ等を学習した生成AIによる マーケティング施策の立案等 を通じた 経営の高度化 により、自地域への誘客促進・消費拡大等に取り組まれています。

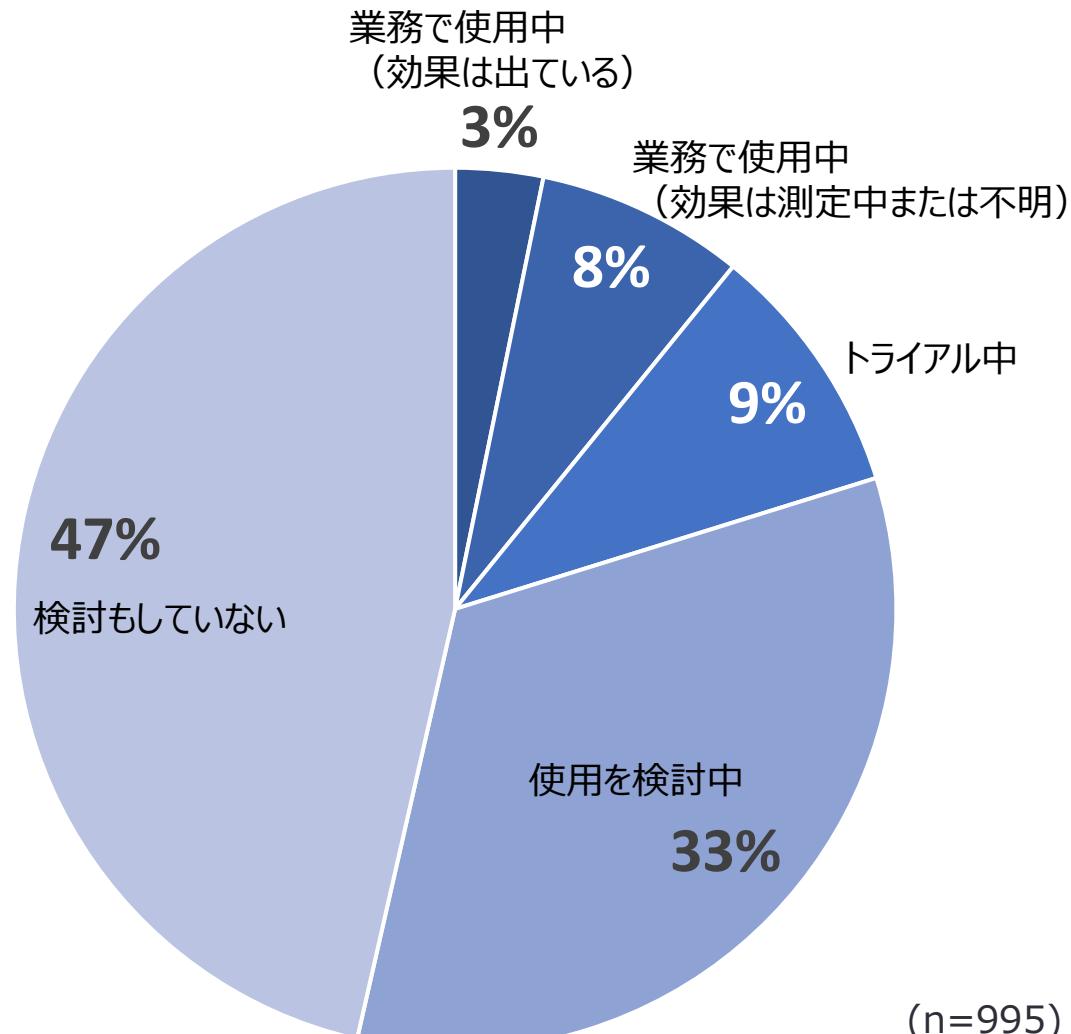
カテゴリ	業務効率化	経営の高度化		
課題	観光地では、旅行者満足度等の多くのアンケートを扱うことから、集計における業務量も多くなりがちです。また、集計したデータを要約・比較する作業も考えられ、多くの時間を要することが想定されます。	観光地では、独自に取得したデータに加え、観光統計やオープンデータ等を活用した多角的な分析や、データに基づいた施策の優先順位付けができるないことが想定されます。		
生成AIの活用例	 問合せ対応への回答案の作成 例) 旅行者からの問合せに対する回答案の作成	 データの集計・要約 例) 旅行者の満足度調査等の集計～要約	 マーケティング施策案の作成 例) 多様なデータに基づく観光地の戦略案や、国別の旅行におけるニーズに応じた施策の立案	 口コミ分析 例) 口コミデータの分析及び優先対応案の作成

宿泊施設における生成AIの活用状況（1/2）

生成AIを活用している宿泊施設は「業務で使用中」「トライアル中」を合わせて約20%、「使用を検討中」の宿泊施設は約30%であり、50%以上の宿泊施設が生成AIの活用に対して前向きに取り組み始めている状況です

質問：現在、通常業務の中で生成AIを活用していますか。

選択肢	回答数	回答割合
業務で使用中 (効果は出ている)	32	3%
業務で使用中 (効果は測定中または不明)	76	8%
トライアル中	93	9%
使用を検討中	332	33%
検討もしていない	462	47%
合計	995	100%

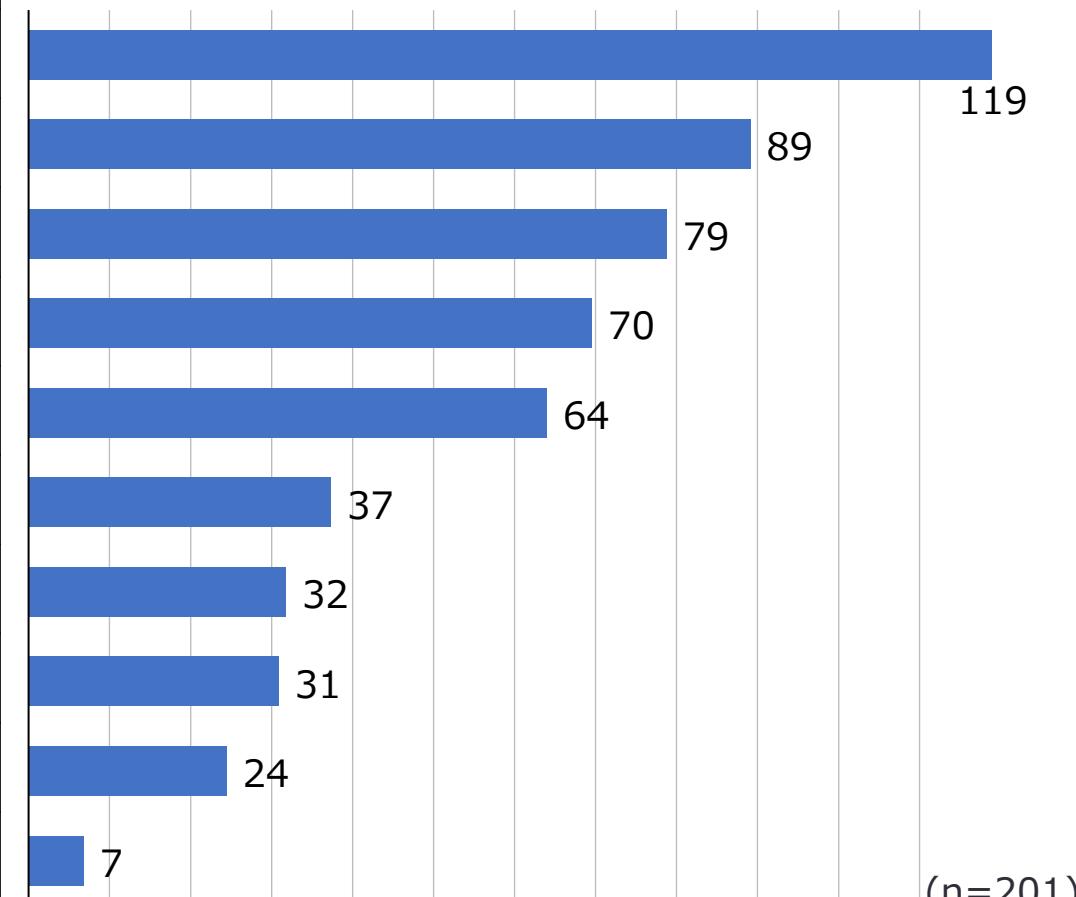


宿泊施設における生成AIの活用状況（2/2）

宿泊施設では、「問い合わせ対応、口コミ・レビューの返信文作成」や「多言語対応」、「社内文書作成」等、日常において頻繁に生じる業務にて生成AIが活用されているものとみられます

質問：現在、生成AIを活用している方にお伺いします。どのような業務で生成AIを活用していますか。

選択肢	回答数
問い合わせ対応、口コミ・レビューの返信文作成	119
多言語対応	89
社内文書作成	79
施設紹介文・プラン説明文の作成	70
SNS投稿文・PRコピーの作成	64
データ分析・要約	37
宿泊プランやEC商品等のレコメンド生成	32
新商品・サービス開発におけるアイデア創出	31
販促用の画像・動画等のコンテンツ生成	24
その他	7



(n=201)

【観光庁ウェブサイト】

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/kanko-dx.html



【観光地・観光産業の生成AIの適切な活用に向けて】

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001867105.pdf>

