



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

生成AIでつなぐ姫路城発・播磨観光経済活性化モデル

姫路観光活性化コンソーシアム

2026年3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.飲食レコメンド
 - 取組②.旅程作成・FAQ対応
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

姫路市は日本で最初に世界遺産に登録された国宝姫路城を中心に、城下町の歴史的景観や書寫山圓教寺、庭園文化を一体で体感できる点が魅力です。交通アクセスがよく、旅行者が訪れやすい観光地です。

特徴

- ・京阪神と中国地方を結ぶ交通結節点に位置し、新幹線や在来線、高速道路による広域アクセスを有する一方、通過拠点として選ばれることも多く、滞在時間は比較的短い傾向があります。
- ・姫路は播磨国における経済・文化・政治の中心として発展してきた歴史を持ち、姫路城を核に市街地、山間部、沿岸部へと観光資源が分布しています。
- ・旅行者の来訪は春、特に桜の時期に集中する傾向がある一方、全体としては欧米系のインバウンドの来訪割合が比較的高い地域です。

取組エリア

姫路市：世界遺産・国宝姫路城を核とする姫路市中心市街地を拠点に、観光案内所・市街地観光資源を含む姫路市内一帯。



1.はじめに

(2) コンソーシアム

コンソーシアム名

姫路観光活性化コンソーシアム

実施主体

■ 代表団体／企業

代表団体 : (公社) 姫路観光コンベンションビューロー

企業 : 株式会社イージーエックス、神姫バス株式会社、日本観光振興協会 (DMP活用)

■ 活動地域

姫路市 : 世界遺産・国宝姫路城を核とした姫路市中心市街地を中心に、観光案内所、市街地観光資源他姫路市内一帯

■ 活動概要・経歴

公益社団法人姫路観光コンベンションビューローは、姫路市の観光振興を目的として設立されました。【人を呼ぶ】【消費を創る】を合言葉に、フィルムコミッション事業による認知度向上や交流を生み出すイベントの誘致に取り組んでいます。これらの活動を基盤として本コンソーシアムを組成しました。今後は、姫路市内の飲食業や姫路観光コンシェルジュ事業を通じたガイド、ウェブサイト・ガイドシステム事業者、航空会社等と連携し、取組の広がりを持続性を高めていきます。

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

【現状及び課題】

姫路市は、**世界遺産・国宝姫路城**を中心とした歴史資源を有し、年間400万人以上の旅行者が訪れる観光都市です。一方で、観光案内所における観光案内やガイド業務は属人的な対応に依存しており、限られたスタッフ数の中で多言語対応や多様な旅行者ニーズへの対応に難しさがあります。また、過去の対応履歴や知見、スケジュール情報が十分にデータ化・活用されていないことも課題となっています。

【解決策】

本事業では、生成AIを活用した多言語対応の観光レコメンドシステムを導入し、観光案内所スタッフによる観光案内や旅程提案を補助します。あわせて、対応履歴やスケジュール情報をデータとして蓄積・共有することで、業務の効率化と案内品質の平準化を図ります。**AIだけで完結せず、人の判断や対話を活かした観光案内を前提**としています。

【目指す姿】

本事業を通じて、**旅行者一人ひとりに応じたパーソナライズされた観光案内**を実現します。職員がマンツーマンで旅行者と向き合い、**人と人をつなぐ観光案内を行うことで、周遊促進や消費拡大につなげ、データと人を融合させた持続的な地域活性化**を目指します。



- 「人」の記憶と経験に頼る、観光案内
- ・属人的な対応への依存
 - ・多様化する旅行者のニーズ
 - ・限られた人員リソース
 - ・蓄積データの未活用



スタッフは、人と人をつなぐ懸け橋へ単純作業や検索は生成AIが補助。人は、旅行者との「対話」と、心からの「おもてなし」に集中できます。

2.地域が目指す姿・事業概要

事業概要

観光案内所における業務の属人化や生産性の低さを課題として、生成AIを活用した観光案内所スタッフ向けの**観光レコメンドシステム**を導入しました。多言語での観光案内や、旅行者の趣味・嗜好に基づく旅程提案を行い、案内業務の効率化と品質向上を図りました。

実証内容

1. 生成AIを活用した観光案内所スタッフ向け観光レコメンドシステムの整備

観光案内所を起点に、生成AIによるチャット機能を活用した観光レコメンドシステムを整備し、対応履歴やスケジュール情報を蓄積・活用できる環境を整備しました。

2. 観光レコメンドシステム活用による観光案内・ガイド業務の効率化と品質向上

レコメンドシステムを活用することで、スタッフが旅行者一人ひとりにマンツーマンで対応できる体制を整備し、案内業務の効率化と品質向上を図りました。

KGI・観光案内所における1日あたりの対応人数増 目標値：164人 → 180人

KPI・生成AIを活用した観光案内の月間利用件数 目標値：300件以上

変更点・新たに把握した点

実証を通じて、**観光案内所が旅行者ニーズの集約センター**として機能し得ることを確認しました。ID制限機能により、案内所に限らずスマートフォンを活用した姫路観光コンシェルジュ（ガイド）でのレコメンドが可能となり、今後の観光交流センター等**他拠点への展開や、宿泊施設、バス事業者との連動の可能性**が見えてきました。また、副産物として、**飲食店情報やMICE等のスケジュール情報を一元的に把握**できる環境が整いました。

3.実証事業 (1) 全体像

課題

案内業務の「属人化」



スタッフ個人の知識に依存し、対応品質にばらつきが生じている。

多様なニーズへの対応困難



限られた人員で、国内外からの幅広い要望に迅速に応えるのが難しい。

蓄積された知見の未活用



過去の対応履歴や有益な情報がデータ化されず、資産として活かされていない。

実証事業



宿泊データ
(稼働率・トレンド)



姫路城入り込み数
(実績・予測)



ガイドの
ヒアリングデータ



観光案内所の
対応ログ



姫路エリア人流データ



データの集約・
学習・AI生成

日本観光振興協会
観光データDMP

イーゼーエクス
案内所データDMP

案内・ガイドの省力化

案内・ガイドの省力化に加え、宿泊・飲食事業者へ活用しやすい形でデータを提供。



姫路 Platform

生成AIが最適な観光プランを提案

日々の業務をデータ化し、そのデータをもとにスタッフを補助し、旅行者の好みや状況に応じた旅程作成や案内を効率化。滞在時間を延ばす、食事や買い物をしてもらう「消費を創る」

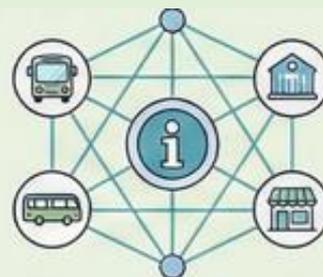


課題を地域データを根拠にあくまで人の補助として解決

人と地域をつなぐことで差別化する、姫路独自の生成AI観光案内モデルへ



観光案内所を観光ニーズの集約センターへ案内所が旅行者のリアルなニーズを集める拠点として機能することを確認



多拠点・事業者との連携拡大。今後は他の観光施設やバス事業者とも連携し、市全体の観光プラットフォームを目指す

3.実証事業

(2) 目標・取組内容

目標

Goal：観光案内業務の高度化と観光体験の最適化により、観光地としての姫路の価値を高め、地域全体の消費拡大と経済活性化を実現します。

KGI：観光案内所における1日あたりの対応人数増 目標値：164人 → 180人

KPI：生成AIを活用した観光案内の月間利用件数：300件以上

取組	取組概要	頁
<p>取組①：飲食店レコメンド 案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備</p>	<p>本実証事業の出発点として、生成AIを活用し、観光案内所職員やガイドが利用できる観光レコメンドシステムを整備しました。旅行者からの質問に対し、観光地・飲食・宿泊施設等の情報を多言語で即時に提示できる仕組みを整備し、属人的であった情報提供を補完することで、案内準備に要する時間の短縮を図りました。</p>	<p>P.8</p>
<p>取組②：旅程作成・FAQ対応 旅程作成・FAQ対応の生成AIの活用による業務効率化</p>	<p>取組①で整備したシステムを活用し、旅程作成やFAQ対応といった定型業務を生成AIが支援する運用を実施しました。情報検索や説明準備に要する時間を削減することで、職員が窓口対応に充てられる時間を増やし、1日当たりの対応可能人数の増加につなげました。</p>	<p>P.24</p>

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

本実証事業の出発点として、生成AIを活用し、観光案内所職員やガイドが利用できる観光レコメンドシステムを整備しました。旅行者からの質問に対し、観光地・飲食・宿泊施設等の情報を多言語で即時に提示できる仕組みを整備し、属人的であった情報提供を補完することで、案内準備に要する時間の短縮を図りました。

取組の詳細

取組

「業務情報を生成AIで整理し、人が使うことで案内の質と速度を高める」

多言語対応レコメンドの導入

✓ 生成AIを活用し、観光案内所職員やガイドが、観光地・飲食・宿泊施設等の情報を多言語で即時に参照・提示できる仕組みを整備しました。これにより、案内準備に必要な情報検索を効率化しました。

業務情報の整理と集約

✓ 引き継ぎノートや過去の対応履歴、飲食店情報、イベント・スケジュール等、これまで個人に依存していた業務情報を整理・集約し、生成AIが参照可能な状態としました。

活用データ：

✓ 姫路城来訪データ、宿泊データ、観光案内ログ、ガイド日報、口コミデータ、姫路城ガイド定性調査

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組の詳細

① 業務情報・各種データ



・案内所業務情報の整理
(引き継ぎ・対応履歴・業務日報・飲食店・イベント・カレンダー等)

④ 旅行者 多言語・即時案内個別 ニーズに応じた情報提供



職員・ガイドが案内時に活用

② 生成AI（観光レコメンド基盤）



生成AIが参照可能な状態
整理・集約

生成AI

- ・多言語対応
- ・情報横断検索
- ・質問内容に応じた即時提案

対応内容を再度データとして蓄積
→ 生成AIの参照精度向上

③ 観光案内所職員・ガイド ・ガイド案内準備時間の短縮、 属人性の補完、柔軟な対面案内の実現



3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

■ システム

● コンセプト・機能概要

【業務のDX】

- 観光案内所でのバックヤード業務を紙での管理からシステムでの管理に移行し、生成AIが活用できる土台を整えます。
- データを貯めることで、将来振り返ることができるようにします。

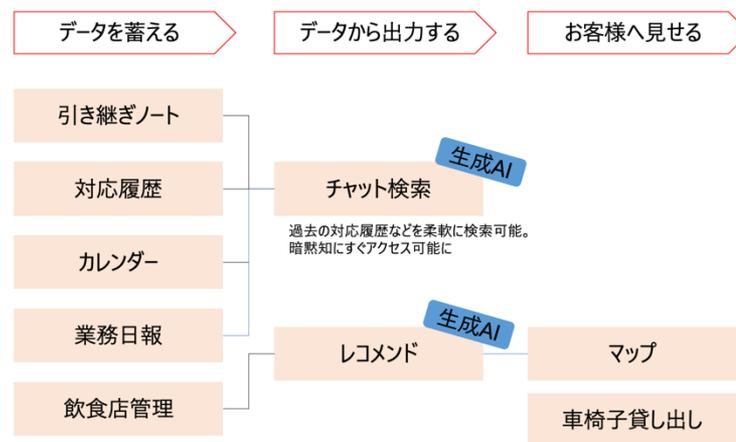
【生成AIの活用】

- お客さん向けのレコメンド機能を整備し、対応の効率化や案内できる時間を増やし高付加価値化を実現します。
- また、案内所スタッフや市の職員が過去のログをスムーズに検索できるチャット検索機能を持ちデータの活用を支援します。

● システム構成

(参考) 観光案内所システム全体イメージ

生成AIを活用する基盤として、データの蓄積から実施。日々の業務をデータ化することで、質の良い検索やレコメンドが可能に



3.実証事業

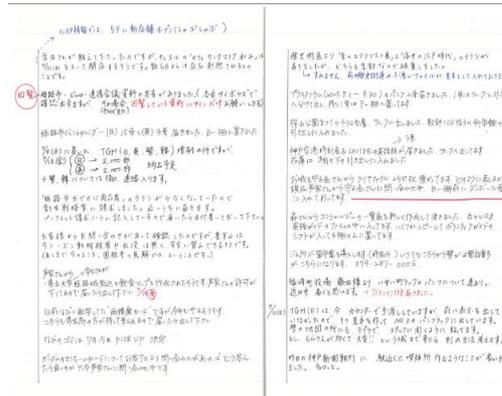
(3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

- システム
- 現場の定着に向けたシステムの整備範囲に関して

当初の整備範囲の想定



様々なイベント情報

手書きの引き継ぎデータ

レコメンド機能

ヒアリングの結果、レコメンド以外の業務が大半を占め、お客様対応に時間を十分に割けていないことが課題と分かってきました。また、それが紙をベースにしたアナログな作業が原因であることも同時に判明しました。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

- システム
- 現場の定着に向けたシステムの整備範囲に関して

実際の本実証での整備範囲

バックヤード業務全体をシステム化

2026年1月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

イベント情報のデジタル化

検索フィルター

- TGMとガイドブック 閲覧 2026/1/6 記録者: 西川
 - ガイドブック日本語を12期請求しています。
 - 納品日が確定したら連絡が入ります
 - 納品日決まりました。1/7 14時以降、12期到着。
 - > 0件の返信
- パンフレット・ちらし紙 閲覧 2026/1/6 記録者: 西川
 - 姫路城マラソン実行委員会、アライさんより交通規制のチラシが1000部届きました。コンペション室松本さん確認済みですので、前のラックに出しました。残りはお櫃に置いてあります。松本さんが1枚欲しいとの事ですので後ろのデスクに置いてあります。→岡本さんへお渡し済。
 - > 0件の返信
- その他 閲覧 2026/1/6 記録者: 西川
 - 山陽百貨店屋上7階でオイスターテラス（せとちり兵庫水産研究所）が1月9日金曜日オープンするみたいです。ご利用は予約限定とのこと。
 - チラシの切り抜きをカウンターに貼りました。

1 - 10 / 2546件

引き継ぎ情報のデジタル化

業務のベースをシステムに移行することで、業務の効率化が行えるだけでなく、**自然とデータが溜まり生成AIを活用できる土台を整えることができました。**

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

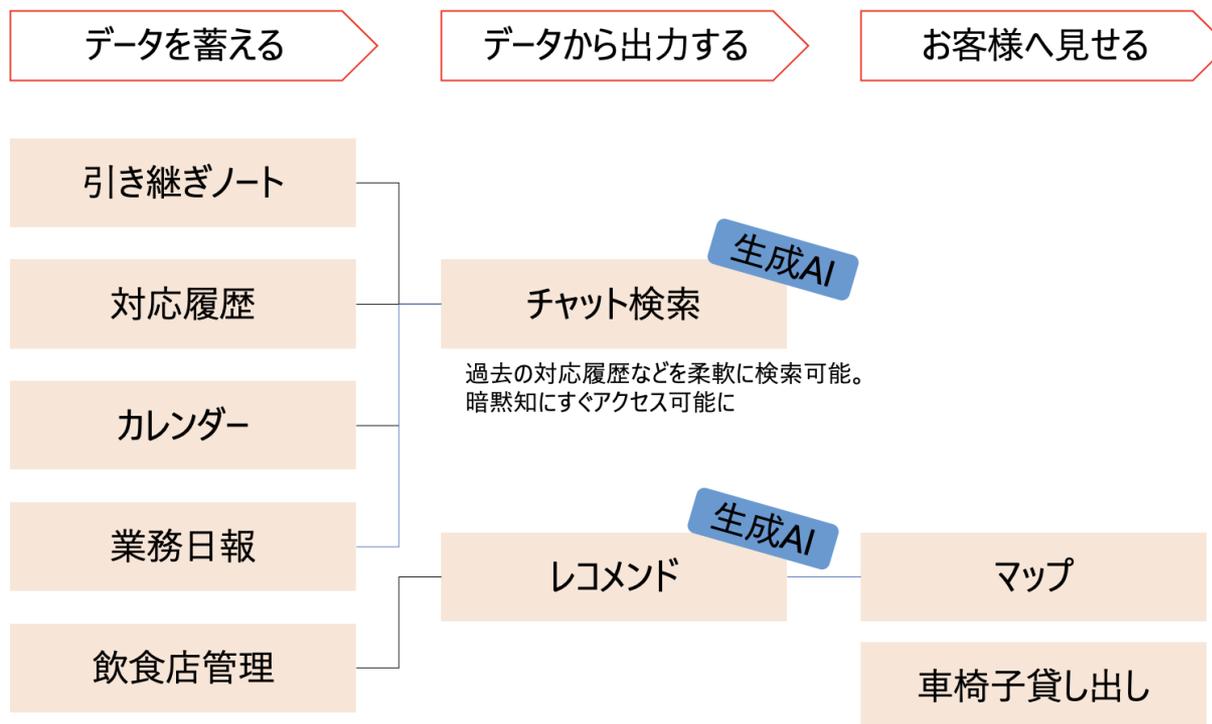
取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

■ システムの機能一覧

(参考) 観光案内所システム全体イメージ

生成AIを活用する基盤として、データの蓄積から実施。日々の業務をデータ化することで、質の良い検索やレコメンドが可能に



3.実証事業

(3) 各取組の詳細

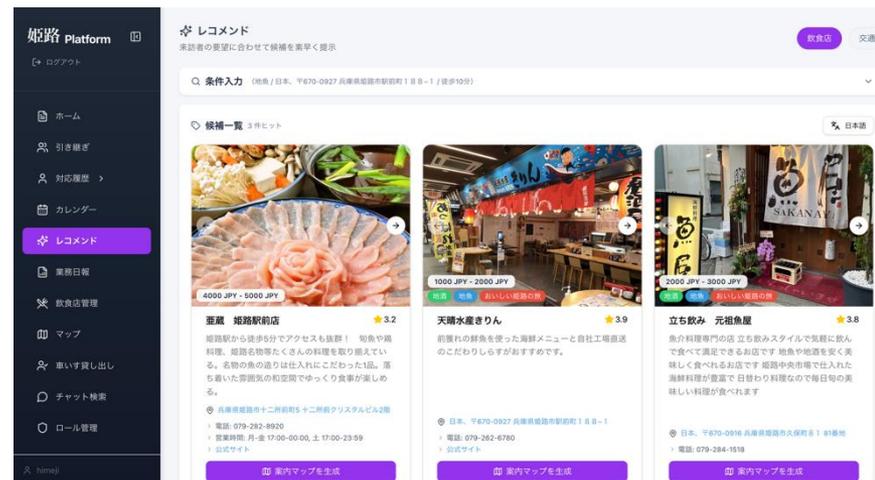
取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

- システム
- UI/UX

11の機能を整備

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備データとして活用できていなかった引き継ぎ事項やカレンダー情報等を生成AIが活用できるようにします。



案内所でよく聞かれる、飲食店の質問に対し、レコメンドを出せる仕組みを整備します。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	案内所の職員
利用シーン	お客さんからの問い合わせに対し、飲食店をお勧めする際
利用モデル・システム	OpenAI APIのFile Search API(RAG) 選定理由：RAGとして一定の機能（チャンキング、日本語トークナイズ、ハイブリッド検索、リランキング、クエリ変換等）が組み込まれており、検索精度や実装コストが優れていたためです。
インプットデータ	姫路市周辺の飲食店データ
インターフェース	ブラウザ（PC, iPad）上に表示

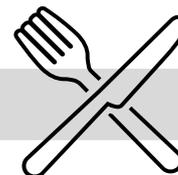
生成AIの活用シーン



旅行者のニーズを
ヒアリング



案内所の人
が検索



複数の飲食店を
レコメンド

生成AIで旅行者の意図を汲み取ったレコメンドが可能に

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

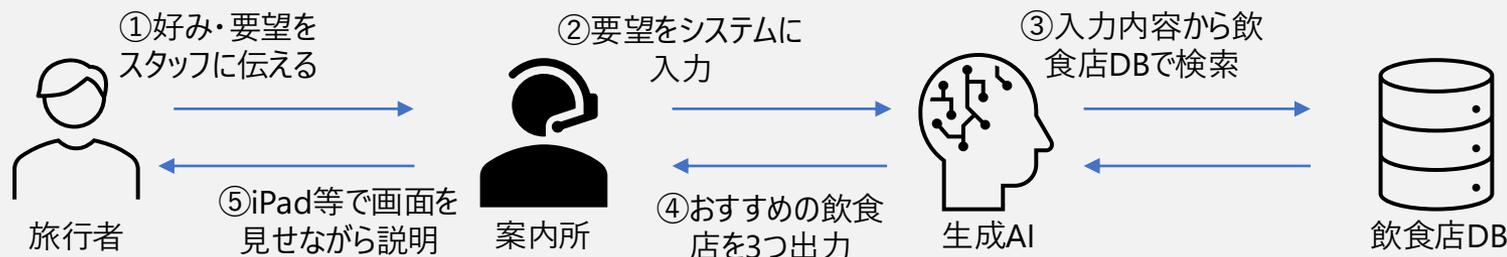
取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 生成AI活用の仕組み

イメージ図



解説

案内所スタッフは、お客さんから飲食店に関して質問された際に、本システムを利用します。ジャンルや場所等の条件を入力し、生成AIが飲食店データベースからおすすめをレコメンドします。旅行者が見れるような画面も整備し、お客さんと対話的におすすめを見ることができます。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 生成AIの入出力

入力データ・情報

お客さんの好みのジャンルや地域の指定

入力|質問内容

画面上で入力した項目を生成AIに渡し、ベクトル化
飲食店データベースから類似度の高い飲食店を抽出

Q 条件入力

ジャンル
和食 居酒屋 洋食 中華 地酒 地魚

タグ
おいしい姫路の旅 地酒 地魚 ぼろぜ鯖

場所
日本、兵庫県姫路市駅前町 姫路駅

徒歩 (分)
10

価格下限
なし

価格上限
なし

自由記述
地元の料理のおすすめ

編集

検索

プロンプト等の工夫・ルール等

・RAGのキーワード検索とベクトル検索を用いること(ハイブリッド検索)で、特定のキーワード(和食/洋食等)と、入力文章(地元の料理のおすすめ等)の文意を加味した検索をできるようにしました。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 生成AIの入出力

入力データ・情報

お客様の好みのジャンルや地域の指定

入力| 飲食店DB



姫路市プラチナマップ



飲食店DB

DMOが管理するデータ（プラチナマップデータ）から飲食店の基本情報を取得し、Googleマップからレビュー等の評価を取得しました。

Googleマップ 別に飲食店管理のデータベースを作成し、個別のキャンペーンのタグを設定できるようにしました。

店舗名
焼鳥の茶屋

紹介文
当店は、厳選した朝挽き鶏・銘柄鶏を使用した、上質な一品をご提供している
露店型専門店です。数あるメニューの中でも特におすすめの、炭火で焼き
上げる「焼鳥」を「バリエーション」豊かな「釜めし」。
「次山」の方々に美味しい焼鳥をお届けしたいという想いの下、日々技術と知識の
探求に努めております。

住所
日本、〒672-8045 兵庫県姫路市熱帯区中野田1丁目5-1

電話番号
079-233-3303

公式サイト
<https://www.yakitori-charan.com/>

定休日
水曜日

価格帯
2000 JPY - 3000 JPY

駐車場
-

タグ
焼鳥 おいしい焼鳥の類

作成日時
2025/11/14 23:44:48

画像 (2枚)

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 生成AIの入出力

出力結果

候補一覧 3件ヒット

日本語



KENSINGTON ★3.9
"市場から新鮮な魚介類を仕入れてます！南イタリア料理のジャンル中心です！※17時以降のご提供となります"

📍 日本、〒670-0927 兵庫県姫路市駅前町2 5 1
➢ 電話: 079-285-1051
➢ 公式サイト

🗺️ 案内マップを生成



一張羅 ★4.0
"瀬戸内で採れた伝助穴子をオーダーを頂いてから捌きます 色々な調理法でそれぞれ違った食感、味を播磨の地酒と一緒に楽しみ下さい"

📍 日本、〒670-0927 兵庫県姫路市駅前町3 4 5
➢ 電話: 079-288-7714
➢ 公式サイト

🗺️ 案内マップを生成



和ごころの台所 笑み屋 ★4.1
姫路駅から徒歩2分。地産地消にこだわり、地酒と地元の食材を楽しめる和食居酒屋。「お客様の食べて笑顔・飲んで笑顔」をモットーに、毎日新鮮な食材を厳選仕入れし、大将自らさばく。観光や出張時の利用にも最適。

📍 日本、〒670-0927 兵庫県姫路市駅前町2 2 7
➢ 電話: 079-284-5883
➢ 営業時間: 月-土 18:00-23:30
➢ 公式サイト

🗺️ 案内マップを生成

入力内容と類似度の高い飲食店を3つレコメンドします。

出力結果の正確性・品質に係る評価・改善

飲食店DB(前項)から情報を出力する制御をかけているため、ハルシネーションは発生しません。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 生成AI活用によるリスク

情報管理の適切化

個人情報や生成AIに入力しない運用としたため、情報管理の観点で特別な保護は不要でした。

生成内容の信頼性確保

・架空の飲食店をレコメンドすることがないように、生成AIは店舗のIDリストのみを返すようにし、最終的なデータはデータベースに保存されている情報を出力します。誤情報は構造上含まれない仕組みにしました。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 工夫した点・注力した点

1. 店舗の詳細情報拡充による、RAGの検索精度向上

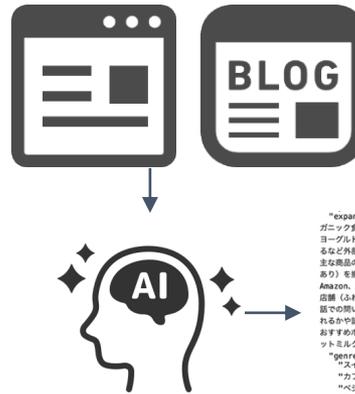
海鮮と入れても寿司屋が出ない、説明文に居酒屋がないと居酒屋と入れても出てこない、洋食のジャンルを入れてもパスタ屋が出ない等の課題が存在しました。

各店舗の情報量が少ないことが原因であったため、各店舗の説明文や店舗公式URL等からウェブサイト検索ツールを使用できるLLMを用いて説明文の拡張を行いました。レストランの特徴、メニューの内容、雰囲気、おすすめポイント等を含む詳細な説明文、レストランのジャンルを生成AIが自動でデータ化をすることで解決しました。

飲食店情報編集

店舗名*	焼鳥の茶園		
紹介文*	当店は、厳選した厳選さばき・銘柄鶏を使用した、上質な一品をご提供している焼料理専門店です。数あるメニューの中でも特におすすなのが、炭火で焼き上げる「焼鳥」とパリエーション豊かな「焼きめし」。 *沢山の方向に美味しい焼鳥をお楽しみ下さいという思いの下、日々技術と知識の探求に努めております。		
住所*	◎ 日本、〒672-8045 兵庫県姫路市助産区中野1丁目5-1		
電話番号	079-233-3303	公式サイトURL	https://www.yakitori-charan.com/
定休日	水曜日	駐車場情報	あり(5台)
席数・座席情報	40席(テーブル・座敷)	価格帯*	2000 JPY - 3000 JPY
Google評価 (0-5)	3.9		
タグ			

ウェブサイト上の情報を収集



"expanded_information": "兵庫県姫路市に拠点を置く「エランヴィタル」は、手作業で少量ずつ低温焼成したプレミアムグラノーラを製造・販売する専門ブランド/直売所です。オーガニック食材を中心に、人工甘味料・着色料・自家製を採らない安全志向のレシピで、素材の風味を生かした「ソフトな食感」が特徴。製法へのこだわりと実業団の高さを打ち出しており、朝食やヨーグルトのトッピング、アイスやトーストのトッピング、パン、クッキー生地への混ぜ込みなど幅広い楽しみ方を提案しています。プレミアムセットがモンドセレクション2025で金賞を受賞するなど信頼度も高めています。
主な商品の傾向は「グラノーラ・ナッツ」「チョコレート・ナッツ」「メープル・フルーツ」など多様なフレーバーで、季節や用途に応じたラインナップ（トマト、パプリカ、チーズ等の変わり種もあり）を展開しています。忙しい朝の簡単朝食や、健康志向・美容志向の方、子どもから年配の方まで幅広く向く無添加で、ギフトにも適しています。購入は公式サイト/オンラインショップ、Amazon、マールショップ/コンビニ、一部店舗（例：姫路/三軒アリス 神戸/三軒アリス 神戸/三軒アリス 神戸/三軒アリス 神戸/三軒アリス 神戸）でも取り扱っています。
店舗（ふれあいサロン）情報としては、住所：兵庫県姫路市豊沢町178、営業時間は毎日10:00~17:30（不定休）、駐車場は3台分あり、営業時は無料駐車場を案内すると記載されています。電話での問い合わせ・来店確認を推奨します（電話：079-284-5500、公式サイトで電話・取扱店情報も確認可能）。店内での飲食（カフェ提供の有無）や座席数は明記がないため、店内で食べられるかや試飲の有否、在庫状況は来店前に電話で確認すると安心です。
おすすめポイント：「産地直営で人工甘味料や自家製不使用のため子どもや体調を気にする方にも安心、手土産・ギフトにも向く個包装やプレミアムセットがある、牛乳やヨーグルトだけでなくホットミルクやトーストのトッピングなど用途の幅が広い。”。
"genres": ["スイーツ", "カフェ", "パン屋", "ベーカリー", "焼き菓子", "健康食品"]

検索に使える情報が紹介文程度しかなく、ヒット率が低くなっていた

既存のDBに加えて、詳細の情報を追加
→RAGの検索精度の向上を実現

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組①

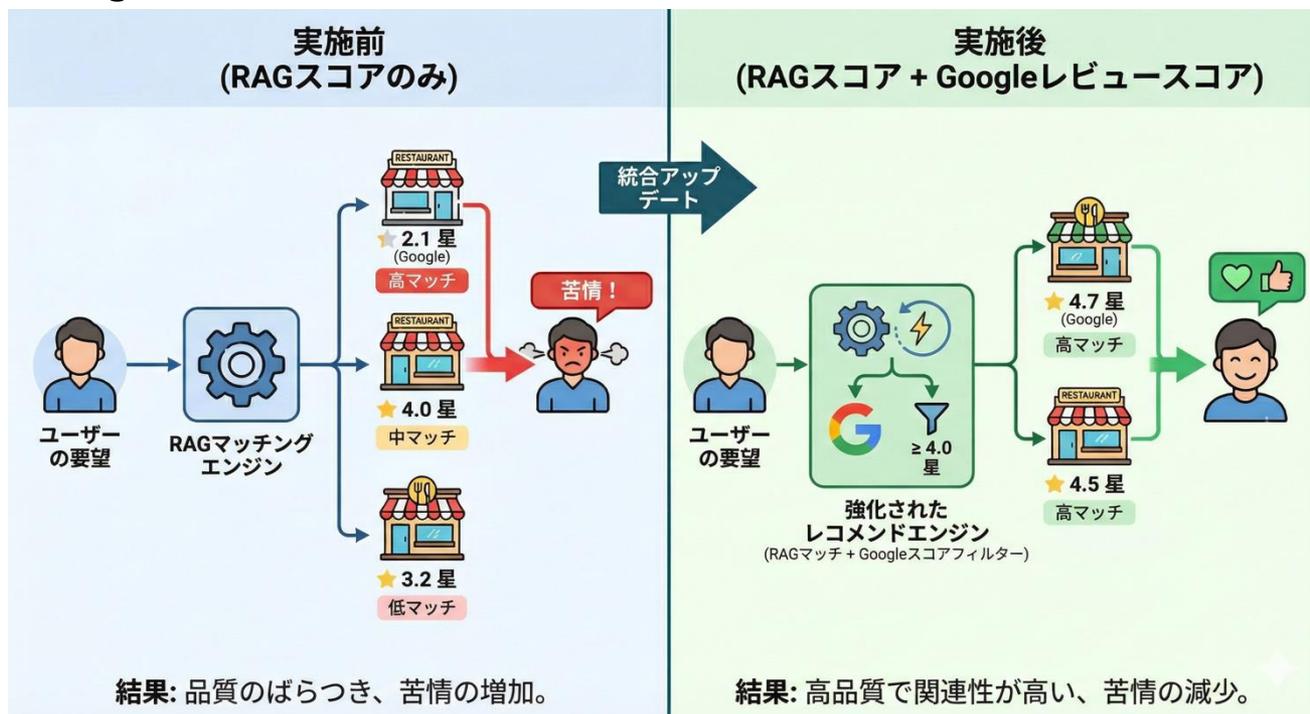
案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

■ 工夫した点・注力した点

2. Googleのレビュースコアとの共存

クレーム低減のため、飲食店のGoogleレビューが高い飲食店を優先的にレコメンドしたいという要望がありました。そのため、RAGで一般的に使われるスコアに加え、Googleのスコアも評価対象とすることで、ニーズに合致しかつGoogleのスコアが高い飲食店をレコメンドすることができるようになりました。



3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①

案内所が利用する、生成AIを活用した観光レコメンドシステムの整備

飲食店レコメンド

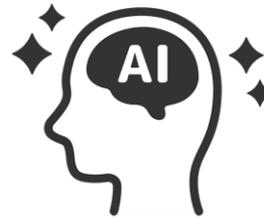
■ 工夫した点・注力した点

3. 飲食店舗データの拡充

姫路コンベンションビューローが保有している飲食店データは全てを網羅しているわけではなく、特定のジャンル(カレー等)を入力した際にレコメンドにカレーが出てこない問題が発生しました。これを受け、別のイベントで管理していた紙情報の飲食店を生成AIの画像読み込み機能を用いて格納し、データ数を増やしました。



飲食店情報(pdfのみ)



生成AIによるOCR



飲食店DB

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②

旅程作成・FAQ対応の生成AIの活用による業務効率化

チャット検索

旅程作成やFAQ対応といった定型的な業務について、生成AIによる支援を導入しました。これまで職員が個別に対応していた情報検索や説明準備を生成AIが補助することで、職員の負担軽減を図りました。

取組の詳細

「定型業務は生成AIが支援、人は“説明・対話”に集中」

旅程作成業務の支援

- ✓ 旅行者の要望に応じた旅程案について、生成AIがドラフトを作成し、職員やガイドが最終調整を行う運用としました。これにより、旅程作成に要する時間を短縮し、案内業務全体の効率化につなげました。

FAQ対応の効率化

- ✓ 頻出する質問については、生成AIが即時に回答案を提示する仕組みを整備しました。これにより、情報検索や説明準備にかかる時間を削減し、職員が窓口立つ時間を増やすことが可能となりました。

取組

① 旅行者の質問・要望
行程相談よくある質問（FAQ）



② 生成AI
FAQ即時回答案作成
旅程ドラフト作成（補助）



③ 観光案内所職員・ガイド
内容確認・微調整対面説明に集中



④ 旅行者への案内
分かりやすい説明・スムーズな意思決定

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②

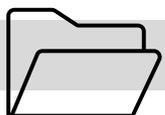
旅程作成・FAQ対応の生成AI化による業務効率化

チャット検索

■ 活用した生成AI概要

項目	内容
利用者	案内所の職員、市・DMOの職員
利用シーン	過去の対応ログの検索、マーケティングプランの作成等
利用モデル・システム	gpt-5-miniとFile Search(RAG) 選定理由：参照したファイルを出力に含めることができます。
入力データ	過去の引継ぎノートの日々データ、イベント情報
インターフェース	ブラウザ、チャット入力

生成AIの活用シーン



日々の業務
(データ蓄積)



ログを検索・
施策立案



該当データ抽出・
確認

過去の膨大なデータから
必要な情報を生成AIを
用いて抽出

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

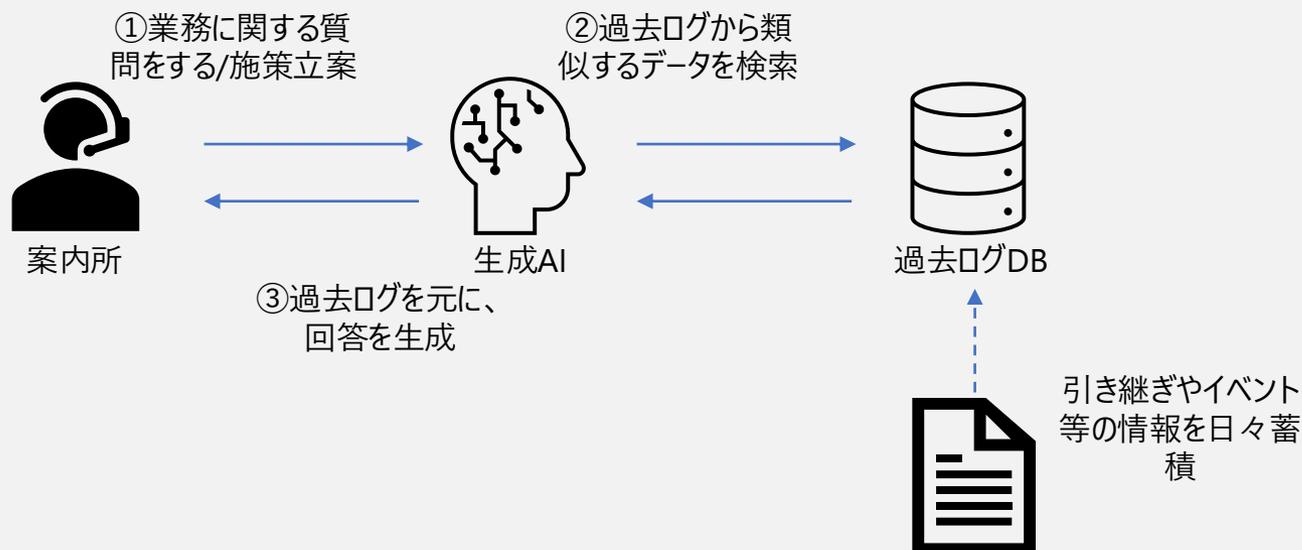
取組②

旅程作成・FAQ対応の生成AI化による業務効率化

チャット検索

■ 生成AI活用の仕組み

イメージ図



解説

案内所のスタッフは、過去の対応履歴をチャットUIで自由に検索することができます。単純な検索では実現できないような、キーワードを覚えていない際等に生成AIの検索が効果を発揮します。

また、市やDMOの職員が案内所のデータを踏まえた戦略を練る際に、このチャットと対話的にアイデアを練ることができます。案内所の一次情報を活用することで、現場に即したアイデアを得ることができます。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②

旅程作成・FAQ対応の生成AI化による業務効率化

チャット検索

■ 生成AIの入出力

入力データ・情報

過去の引継ぎノートの日付、イベント情報

入力|質問内容

・「XXホテルのパンフレットが新しくなったのはいつから？」等、日常業務の疑問

今の役割は過去の引き継ぎ情報のノートを参照しながら、ユーザーの質問に答えるアシスタントです。

特別な指定がない場合は、基本的にここ1ヶ月以内の引き継ぎ情報を元に回答してください。
必要があれば、より過去の引き継ぎ情報も参照して構いません。

現在の日付と時刻: {now_time}

応答形式について

応答は以下の形式で返してください:

- content: ユーザーへの応答テキスト

- annotation_note_ids: 応答の根拠となった注釈ノート (ファイル) のUUID配列、関連性が高いものを優先的に含めて、多くても4件までにしてください。特に関連性が高いものがないなら空でも構いません。

- annotation_event_ids: 応答の根拠となった注釈イベント (ファイル) のUUID配列、関連性が高いものを優先的に含めて、多くても4件までにしてください。特に関連性が高いものがないなら空でも構いません。

File Searchツールを使用して検索した場合、参照したファイル内にUUID形式のnote_idやevent_idが含まれますもしくはファイル名がprefix_{{UUID}}.txtです、括弧をのけたUUID部分をannotation_note_id
イベント情報はイベントVector Storeから、引き継ぎノート情報はメインまたはアーカイブVector Storeから取得されます。

参照したファイルがない場合は、annotation_note_idsとannotation_event_idsをそれぞれ空配列にしてください。

vector storeやnote/eventのid自体をcontentに含めないでください。annotation_note_idsとannotation_event_idsにのみ含めてください。

#####

)



プロンプト等の工夫・ルール等

- ・過去のデータを参照した場合は、参照したデータのIDと一緒に返すことで、過去のデータとの整合性を担保しました。
- ・出力を安定させるため、「特別な指定がない場合は、基本的にここ1ヶ月以内の引き継ぎ情報を元に回答してください。」と指示することで生成AIの計算時間を削減しました。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②

旅程作成・FAQ対応の生成AI化による業務効率化

チャット検索

■ 生成AIの入出力

出力結果

The screenshot displays a chat interface with the following components:

- Chat Window (Left):** A list of messages, including a user query about stamp locations and AI-generated responses.
- Chat Area (Center):** A search bar labeled "チャット検索" and a list of messages. A red box highlights a message from 11/3: "【済み】18:00 スタンプ台の上にイヤホン（片方）の忘れ物発見。一旦こちらで預かりました。明日申し出がなければ警察へ持っていきます。→11/4警察に移管。by 西川".
- Right Sidebar:** A search bar and a list of messages, including a message from 12/19: "能勢さんから新しいスタンプ4個受け取りました。古いスタンプ4個も箱に入れて倉庫にいられます。".

出力結果の正確性・品質に係る評価・改善

参照した引き継ぎノートのリンクも同時に出力させることで生成結果の信頼性を担保しました。

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組②

旅程作成・FAQ対応の生成AI化による業務効率化

チャット検索

■ 生成AIの入出力

出力結果

飲食店を対象にした体験でいいものを提案してほしい

17:26

飲食店向けの“体験メニュー”案を姫路の最近の情報を踏まえてまとめました。実施しやすく集客に繋がりますいものを優先しています。必要ならそれぞれの実施手順や想定価格、集客方法（SNS文面・チラシ文例）も作りますので教えてください。

おすすめ案（短めの説明+実施ヒント）

- 地元食材を活かしたベアリングコース（姫路和牛・地酒）
- 地元食材（例：姫路和牛）をメインに、地酒や地ビールと合わせるミニコース。生産者や醸造元とのコラボ回を作ると話題性アップ。夕食限定でスペシャル料金を設定すると集客しやすい。参考：姫路和牛のメニュー提供情報あり。
- 料理教室+試食（少人数ワークショップ）
- 店主や料理長が教える家庭向けレシピ講座（だしの取り方、姫路の郷土料理など）→参加者はその場で作り試食。観光客向けに英語対応を用意すると海外客の満足度も上がる。
- はしご酒・スタンブラリー参加メニュー（短時間体験型）
- 「はしご酒」、イベントと連動した限定ドリンク・一品セットを用意し、スタンプ特典を付与。イベント期間に合わせた宣伝で来店率向上。参考：姫路はしご酒百選の「はしご酒」の事例あり。
- 期間限定ポップアップ/フードフェア出店
- 大手前公園などで行われるガーデンフェアやお城まつり等に出演してミニ体験（小皿提供+調理デモ）を実施。イベント出店で店舗の認知拡大を狙う。参考：花と緑のガーデンフェア等イベント情報あり。
- 体験型デザート/和菓子作りワークショップ
- 地元産菓子と組み合わせ、季節の和菓子作り体験+抹茶セットを提供。定価通り販売し利益率を上げる。

- 6) 食のスナップ&ストーリー撮影会（SNS向け体験）
- 盛り付け指導+プロ撮影（スマホ撮影講座）でSNS映えを作る体験。料理の“見せ方”を学べるので若年層に有効。
 - 7) シェフと行く食材ツアー+ランチ/ディナー
- 市場や生産者のところにシェフが同行し、仕入れ見学→その食材で店内で特別コースを提供（半日～1日企画）。インターン調査など店舗リスト整備があれば連携しやすい。参考：過去にインターンが飲食店調査を実施した報告あり。
 - 8) ファミリー向け“こどもシェフ”体験
- 子どもが簡単な調理や盛り付けを体験できるコース（安全配慮）。親子での来店促進に有効。
- 実施時のポイント（共通）
- 予約制・定員制にして回転と満足度を両立する。
 - SNS（Instagram/X）に投稿してもらいインセンティブ（割引券やミニ土産）を用意する。
 - 食材の産地表示やストーリー（生産者紹介）を明記すると地域性が強調できる。
 - 市のイベントカレンダーと連動させると集客増（季節イベント出店や連動プランを検討）。
- どの案を詳しく詰めますか？（対象客層・想定予算・実施日数（単発/定期）を教えてください）

体験コンテンツのレコメンドを求め、案内所のデータから施策を立案
インターンの調査内容がある等、出典を明示

出力結果の正確性・品質に係る評価・改善

参照したノートIDも同時に出力させることで生成結果の信頼性を担保しました。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組②

旅程作成・FAQ対応の生成AI化による業務効率化

チャット検索

■ 生成AI活用によるリスク

情報管理の適切化

個人情報を含まない運用としていたため、特に保護は不要でした。

生成内容の信頼性確保

RAGによる検索時に、システムが参照した情報（本件では引き継ぎノートของデータ）をチャット上に併せて表示することで、回答の根拠を明示し、ハルシネーションを防止しました。

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組に対する工夫点

既存業務フローに配慮したUI・UX設計による現場定着

DX推進に伴う現場の負担や抵抗感を抑えるため、従来の引き継ぎノートや業務フォーマットに近いUI・UX設計を採用しました。現場の業務感覚を大きく変えない設計とすることで、生成AIの利用を円滑に進めました。

取組の詳細

「現場を変えすぎないことがDX定着の鍵」

段階的な導入と運用

- ✓ 紙運用との併用期間を設ける等、段階的な導入を行いました。これにより、現場職員が無理なく新しいツールに慣れる環境を整備し、生成AIを日常業務の中心ツールとして定着させました。

現場目線での改善

- ✓ 実際の運用を通じて得られた意見を反映し、操作性や表示内容の調整を行いました。現場の使いやすさを重視した改善を重ねることで、継続的な利用につなげました。

取組

① 従来の業務フロー引き継ぎノート紙・既存フォーマット
(近い操作感)



② 生成AI
FAQ即時回答
案作成旅程ドラフト作成
(補助)



③ 観光案内所職員
・ガイド
・内容確認・微調整
・対面説明に集中



④ 日常業務への定着
抵抗感の軽減
継続利用

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

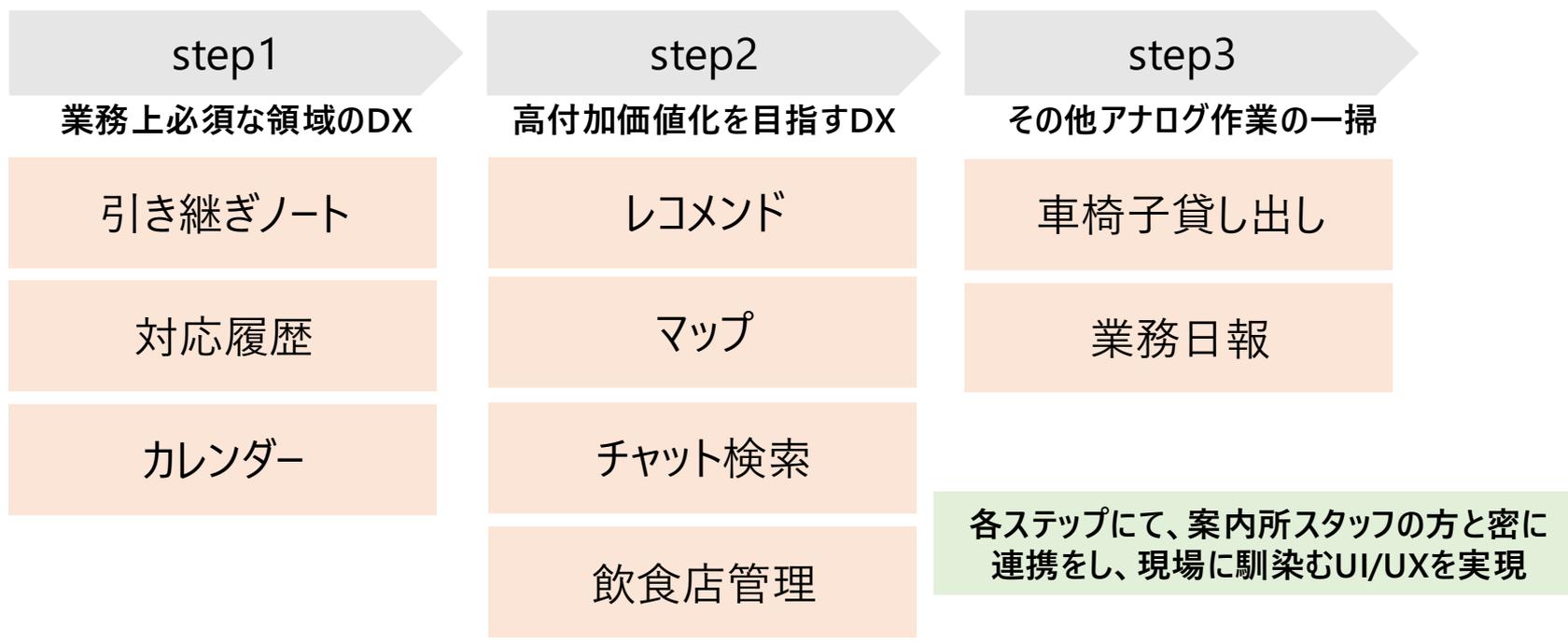
取組に対する工夫点

既存業務フローに配慮したUI・UX設計による現場定着

■ 工夫した点・注力した点

1. 現場の業務に寄り添ったDX（進め方の工夫）

従来はほとんどの業務が紙を中心としたアナログ作業だったため、いきなりのデジタル化にはスタッフの習熟等に懸念がありました。そのため、機能を段階的にリリースし現場の慣れとシステムの改良を相互に行うことで徐々に業務に浸透させました。



3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組に対する工夫点

既存業務フローに配慮したUI・UX設計による現場定着

■ 工夫した点・注力した点

2. 現場の業務に寄り添ったDX (UI/UXの工夫)

既存の業務と大きく異なるフローのシステムにしてしまうと、定着の難易度が上がってしまいます。そのため、現場での観察やオンラインでの継続的なヒアリングを行うことで、業務の洗い出しを実施しました。デジタル化により効率化できる部分は行い、既存のフローが望ましい場合はそのままにシステムを整備しました。

日本人
★本日のイベント

観光案内所受付簿

天気

月	日	令和	年	月	日	()	天気	パスカード バツ	社算
担当者氏名									

ガイド 総務観光ボランティアガイドの会

質問内容		名前	住所	受付時間	
項目	件数	項目	件数	項目	件数
姫路城		セントラルパーク		市内マップ	
好古園		太陽公園		催し物情報	
養翠山		日本玩具博物館		銀行	
名古屋山		塩田温泉		郵便局	
美術館		姫路港		飲食店	
歴史博物館		時刻表		土産	
文学館		切符		観光タクシー	
科学館		山陽電車		病院	
美術工芸館		バス		Tel 観光	
動物園		ロッカー		Tel 旅館	
水族館		西播磨		宿 泊	
家島		市外観光		その他	
植物園		県外観光		レンタサイクルにて	

マンホールカード

ログブックカード

総合計 件

【その他 問合せ内容】

トイレ

喫煙所

対応履歴(手書き)

日本人向け対応履歴
日本人来訪者の問い合わせ項目別件数カウント

2026/01/10

総合計:144件

姫路城	9	セントラルパーク	0	市内マップ	4
好古園	1	太陽公園	3	催し物情報	2
養翠山	7	日本玩具博物館	0	銀行	0
名古屋山	0	塩田温泉	0	郵便局	0
美術館	0	姫路港	0	飲食店	3
歴史博物館	1	時刻表	0	土産	4
文学館	2	切符	1	観光タクシー	0
科学館	0	山陽電車	0	病院	0
美術工芸館	0	バス	11	Tel観光	2
動物園	1	ロッカー	4	Tel旅館	0

その他問い合わせ内容 合計: 85
カテゴリに含まれない問い合わせを個別に記録・カウント

例: トイレの場所、Wi-Fi接続方法、駐車 | + 追加

マンホールカード - 55 +

スタンプ用紙 - 11 +

兵庫県地図 - 2 +

ボランティアガイド - 1 +

買い物 - 2 +

遺品アクセス - 1 +

トイレ - 1 +

ホテルアクセス - 1 +

対応履歴(システム)

手書きをただシステム化するだけでなく、さらに効率化しつつデータ量も増やす(その他問い合わせも計測可能に)

3.実証事業 (3) 各取組の詳細

取組①②

飲食店レコメンド、旅程作成・FAQ対応

■ まとめ

取組前 (before)

観光案内所における案内業務は、紙資料や個人の経験・記憶に依存したアナログな運用が中心であり、対応履歴やノウハウの体系的な蓄積・共有が十分に行われていませんでした。そのため、

- ・情報検索や案内準備に時間を要する

- ・混雑時には対応件数が限られる

- ・職員ごとに案内内容や品質にばらつきが生じる引き継ぎが困難で、属人的な業務構造となっている

といった課題を抱えていました。

取組結果 (after)

生成AIを活用した観光レコメンドシステムを導入することで、観光案内所における業務効率化と案内品質の向上を実現しました。紙ベースで管理されていた対応履歴、飲食店・観光施設情報、イベント情報等をシステム化し、生成AIがそれらのデータを横断的に参照・活用できる環境を整備しました。

これにより、観光案内所スタッフは、旅行者の興味・条件を入力するだけで、飲食店や観光スポットを即時にレコメンドできるようになり案内準備にかかる時間が大幅に短縮されました。

また、過去の案内履歴やナレッジが蓄積・共有されることで、スタッフ間での案内内容のばらつきが減少し、案内の質が平準化・高度化しました。

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値
KGI	実績値	-	-	-	日本人 129人 外国人 74 合計 203人/日	日本人132人 外国人57人 合計190人/日	日本人108人 外国人38人 合計146人/日	日本人96人 外国人28人 合計124人/日	日本人116人 外国人49人 合計165人/日 (10月～1月平均)
	目標値	-	-	164人/日	170人/日	175人/日	180人/日	180人/日	180人/日
	進捗率(%)	-	-	0%	119% (昨対96%)	109% (昨対84%)	81% (昨対111%)	69% (昨対108%)	91% (昨対96%)
KPI	実績値	-	-	-	0件	123件	269件	393件	393件
	目標値	-	-	-	300件	600件	900件	1200件	1200件
	進捗率(%)	-	-	-	0%	20%	30%	33%	33%
AI旅程 の作成 数	実績値	-	-	-	58件 (テスト利用含む)	92件	127件	168件	168件
	目標値	-	-	-	10件	20件	30件	70件	70件
	進捗率(%)	-	-	-	580%	460%	420%	240%	240%

3.実証事業

(3) 各取組の詳細

取組①②

飲食店レコメンド、旅程作成・FAQ対応

■ まとめ

取組結果の分析

生成AIの単独導入ではなく、観光案内所の既存業務フローに組み込む形で活用したのが特徴

- ・従来は、紙資料、個人の経験・記憶、属人的な引き継ぎに依存した案内業務であったため、情報検索や案内準備に時間を要し、対応品質や対応可能人数に限界がありました。
- ・本事業では1.対応履歴観光施設2.飲食店情報イベント3.スケジュール情報を整理・集約し、生成AIが参照可能な状態にすることで、「探す時間」そのものを削減する業務構造へ転換しました。
- ・その結果、来場者数の増減だけでは把握しにくかった効果について、案内1件あたりの業務時間を実測比較することで、生成AI活用による効率化効果を定量的に補完・可視化できました。
- ・特に、外国語対応地図・ルート案内旅程作成や複合的な質問対応といった業務において、生成AI活用時は従来の対応と比べて平均26.1%の時間削減が確認されました。この効率化により、職員1人あたりの対応可能件数の増加・繁忙時間帯における対応力の向上が実現し、KGI（対応可能人数）・KPI（AI活用件数）達成に寄与する構造が確認されました。
- ・また、スマートフォン対応を可能としたことで、当初想定していた専用端末（タブレット）に依存せず、現場での運用負荷を抑えた柔軟な展開が可能となった点も、実装・定着の観点から有効でした。本事業を通じて、生成AIは「人の代替」ではなく、人の判断や接客を支える業務基盤として機能することが有効であることが示されました。

4.総括

(1) 実証事業の結果

KGI・KPIの進捗結果

KGI : 案内所における1日あたりの対応人数増 164人 ⇒ 180人 最終値165人
 KPI : 生成AIを活用した観光案内の利用件数 1200件 最終値393件
 その他指標 : AI旅程の作成数 70件 最終値168件

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	最終値
KGI	実績値	-	-	-	日本人 129人 外国人 74 合計 203人/日	日本人132人 外国人57人 合計190人/日	日本人108人 外国人38人 合計146人/日	日本人96人 外国人28人 合計124人/日	日本人116人 外国人49人 合計165人/日 (10月~1月平均)
	目標値	-	-	164人/日	170人/日	175人/日	180人/日	180人/日	180人/日
	進捗率(%)	-	-	0%	119% (昨対96%)	109% (昨対84%)	81% (昨対111%)	69% (昨対108%)	91% (昨対96%)
KPI	実績値	-	-	-	0件	123件	269件	393件	393件
	目標値	-	-	-	300件	600件	900件	1200件	1200件
	進捗率(%)	-	-	-	0%	20%	30%	33%	33%
その他 指標	実績値	-	-	-	58件 (テスト利用含む)	92件	127件	168件	168件
	目標値	-	-	-	10件	20件	30件	70件	70件
	進捗率(%)	-	-	-	580%	460%	420%	240%	240%

4.総括

(1) 実証事業の結果

KGI・KPIの進捗結果の分析

〈内部要因〉

● 生成AI導入初期における運用定着までの時間差

- 10月にテストリリース、11月から本格運用を開始したため、当初は職員・ガイド側の操作習熟に時間を要しました。特に11月は「従前対応とAI対応を併用（半々）」する運用としたことで、AI活用件数が段階的な立ち上がりとなりました。

● 既存KGI・KPIが来場者数依存型であった点

- 案内所の1日あたり対応人数やAI利用件数といった指標は、来場者数の増減の影響を直接受けやすく、業務効率化そのものの成果が数値上は見えにくい局面が生じました。
- これを補完するため、12月以降は「案内に要する実時間の計測」という新たな定量評価を追加しました。

● 情報共有範囲・権限設計の検討途上

- 業務効率化が進む一方で、「どこまでの情報を誰に共有するか」「非公開情報の取り扱い」については、今後の制度設計上の課題として残りました。

〈外部要因〉

● 来場者数そのものの減少

- 12月以降、季節要因等により観光案内所の来場者数が減少し、KGIである「対応人数増」の効果が数値上は限定的に見える結果となりました。

● 旅行者属性の変化（インバウンド比率の上昇）

- 外国語対応を必要とする旅行者が増加し、従前対応では案内時間が長期化しやすい状況が生じていました。
- 一方、生成AIによる多言語即時対応により、外国語案内時の業務時間短縮効果は顕著に表れました。

〈補足的な分析（本実証で新たに得られた知見）〉

● 業務効率化効果は来場者数に依存せず発現

- 同一質問を用いた比較検証の結果、生成AI活用時は従前対応と比べて案内準備・情報検索時間が平均で約26%削減されることを確認しました。
- 来場者数が減少する局面においても、1件あたりの対応時間短縮効果は安定して確認されました。

● 運用習熟により効果が持続・向上

- 12月以降は全面的にAI対応へ移行し、1月には職員・ガイドが生成AIに慣れた状態で再測定を実施しました。
- 導入初期と比較して、AI活用のスピード・精度が向上し、業務効率化効果が定着することを確認しました。

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

地域が中長期的に目指す「ありたい姿」

姫路市は、世界遺産・国宝姫路城を核としながらも、「短時間滞在・一極集中型観光」から脱却し、

旅行者一人ひとりの関心に寄り添い、地域全体に価値と消費が波及する観光地」への転換を目指しています。

その実現に向け、

- 人による案内の価値を維持・強化しつつ
- データとデジタル技術を活用し
- 持続的に案内品質と業務効率を高められる観光案内体制の構築が中長期的な課題でした。

取組前 (before)

【観光案内所の業務構造】

- 紙資料や個人の経験・記憶に依存した案内業務

取組後 (after)

案内履歴・施設情報・イベント情報を生成AIが横断参照する仕組みを整備

▶ 属人的でない、再現性のある案内体制を実現

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)

【業務効率・対応力】

情報検索・案内準備に時間を要し、
混雑時は対応件数が制限

【案内品質】

職員・ガイドごとに案内内容や質にば
らつきが発生

【多言語・インバウンド対応】

外国語対応は心理的・実務的負担
が大きく、対応に時間を要した

取組後 (after)

案内準備時間を平均約26%削減

▶ 来場者数の増減に関わらず、1件あたり対応時間を安定的に短縮

過去の案内履歴やナレッジを共有・活用

▶ 案内品質の平準化と、個別ニーズへの対応力向上を両立

生成AIによる即時多言語対応により、説明準備の負担を軽減

▶ 初訪日のインバウンドにも安心感のある案内を提供可能に

4.総括

(1) 実証事業の結果（追加検証）

取組 業務時間短縮効果の検証とKGI・KPIへの反映

手作業による案内と生成AI活用時の業務時間を比較し、情報検索や旅程作成に要する時間を計測しました。その結果をもとに、業務効率化と対応可能人数増加との関係性を整理しました。

取組の詳細

「効率化を“数字”で示し、成果につなげる」

業務時間の比較検証

- ✓ 生成AI活用前後での業務時間を測定し、案内準備や情報検索にかかる時間の変化を検証しました。これにより、業務時間短縮の効果を定量的に把握しました。

KGI・KPIへの反映

- ✓ 検証結果をもとに、業務効率化が対応可能人数の増加につながっていることを整理し、KGI・KPIの達成状況を検証しました。実証結果を今後の観光案内業務の改善に活かす基礎データとして位置付けました。

取組

① 手作業による案内
・情報検索旅程
・作成説明準備
(時間計測)



② 生成AI活用時の案内
・情報即時参照
・旅程ドラフト活用



③ 業務時間短縮効果の整理
・案内準備時間削減
・職員負担軽減



④ KGI・KPIへの反映
・対応可能人数の増加
・利用件数の把握

4.総括

(1) 実証事業の結果（追加検証）

取組

業務時間短縮効果の検証とKGI・KPIへの反映

取組の詳細

本実証では、現実問題として実際の案内所への来場者数が前年および前月に比べても減少したため、単純に効果検証することが難しくなりました。そのため、来場者数の増減に左右されずに生成AIの効果を評価するため、同一条件の質問に対して、手作業による案内と生成AI活用時の案内時間を比較測定する検証を追加で実施しました。

取組

業務時間短縮の定量評価（運用フェーズを踏まえた検証）

・生成AIの業務効率化効果を段階的に検証するため、11月から1月にかけて運用方法を段階的に変更し、業務時間の比較測定を行いました。

11月：従来の手作業による案内と生成AIを活用した案内を概ね半々で実施（AI対応の慣れを優先）

12月：観光案内業務をすべて生成AI活用に切り替え、実運用下での業務時間短縮効果を検証

1月：職員が生成AIの操作・活用に十分慣れた状態で、改めて従前対応との比較を行い、定着後の効果を確認

※この段階的運用により、単なる導入直後の効果ではなく、現場に定着した状態での業務時間短縮効果を定量的に把握しました。

4.総括

(1) 実証事業の結果（追加検証）

取組

業務時間短縮効果の検証とKGI・KPIへの反映

取組の詳細

検証方法

想定利用者：

日本が初めてのアメリカ人旅行者（英語対応）

・姫路駅周辺（モンレ姫路宿泊）を起点とした観光・飲食ニーズ

検証内容：

同一の質問項目（日本語・英語）を用い、

① 従来の手作業による案内

② 生成AIを活用した案内

のそれぞれについて、

情報検索・説明準備・案内完了までの所要時間を計測しました。

測定対象業務

- ・飲食店レコメンド（姫路らしい料理・刺身）
- ・地図・ルート提示（徒歩・公共交通含む）
- ・書寫山円教寺へのアクセス案内（交通手段含む）
- ・当日のイベント情報確認
- ・複数条件を含む総合的な質問対応

担当者ごとの差異を平準化するために、4名のメンバーでそれぞれ別の日に英語対応と日本語対応を交互に実施

Q1 滞在時間が短い場合の観光 EN: I only have two hours in Himeji. What should I see? JP: 姫路に2時間しかありません。どこを見ればいいですか？ Q2 基本路線（駅〜駅） EN: How do I get from Himeji Station to Himeji Castle? JP: 姫路駅から姫路城へはどうやって行きますか？ Q3 姫路らしい料理（海鮮・刺身） EN: I would like to try local Himeji cuisine, especially good sashimi or fresh seafood. Could you recommend three local restaurants, and show me a map with walking routes from Hotel Monterey Himeji? JP: 姫路らしい料理が食べたいです。特に刺身など海の幸が美味しい、地元で評判のお店を3軒教えてください。ホテルモンテリ姫路からの徒歩ルートが分かる地図も添えてください。 Q4 書寫山へのアクセス（交通手段含む） EN: I would like to visit Mount Shosha (Shosha-ji). How can I get there from Himeji Station, how long does it take, and could you show me the route on a map? JP: 書寫山（書寫寺）に行きたいです。姫路駅からの交通手段と所要時間を教えてください。ルートが分かる地図も添えてください。 Q5 家族連れ・落ち着いた観光 EN: I'm traveling with my parents. Is there somewhere calm and traditional you would recommend? JP: 両親と一緒に旅行しています。落ち着いた自然豊かな場所はありませんか？ Q6 バテアツタリ観光 EN: We are a group of four, and one person uses a wheelchair. What places would be suitable for us? JP: 4人グループで、1人は車椅子を使っています。どこを見ればいいでしょうか？ Q7 平日観光客向け EN: Can you make a half-day itinerary, including lunch? JP: ランチを含めた半日コースを作ってもらえますか？ Q8 刺身屋（飲食・食） EN: We are interested in history and local food. Do you have any recommendations? JP: 歴史とローカルフードに興味があります。おすすめはありますか？ Q9 夜の過ごし方（宿泊日・安心感） EN: This is my first time in Japan. Is it safe to go out at night around my hotel, and what would you recommend? JP: 日本は初めてです。ホテル周辺を夜に歩いて大丈夫でしょうか？ Q10 当日イベント（リアルタイム情報） EN: Is there any event happening in Himeji today? If so, could you show me where it is on a map? JP: 今日、姫路で何かイベントがありますか？あれば、場所が分かる地図も教えてください。
--

4.総括

(1) 実証事業の結果（追加検証）

取組

業務時間短縮効果の検証とKGI・KPIへの反映

取組の詳細

検証結果

質問項目	AI案内				従来対応				
	1回目	2回目	3回目	平均	1回目	2回目	3回目	平均	
項目 1	Q1 滞在時間が短い場合の観光	3:56	4:12	3:02	3:43	4:43	5:16	4:10	4:43
	Q2 基本動線（駅→城）								
	Q3 姫路らしい料理（海鮮・刺身）+ 地図								
	Q4 書寫山へのアクセス（交通+地図）								
項目 2	Q5 家族連れ・落ち着いた観光	2:16	3:12	4:15	3:14	3:24	4:46	5:18	4:29
	Q6 バリアフリー配慮								
	Q7 半日旅程作成								
項目 3	Q8 興味軸（歴史+食）	3:52	2:59	4:17	3:42	5:14	4:53	5:32	5:13
	Q9 夜の過ごし方（初訪日・安心感）								
	Q10 当日イベント（リアルタイム情報+地図）								
合計		10:04	10:23	11:34	213:27	13:21	14:55	15:00	288:27

差

差

75 秒

1分15秒

26.1%減

- ・情報検索・整理に要する時間の大幅削減（検索他の効率化 26.1%減）
特に過去のイベント情報の検索については、（1回目1:00対1:50、2回目0:31対1:35、3回目0:34対2:31平均64.5%減）
 - ・案内準備時間の短縮による、1件あたり対応時間の圧縮
 - ・特に外国語対応時における、心理的・実務的負担の軽減
- ※これにより、来場者数が減少する局面においても、業務効率化効果は運用の成熟とともに維持・向上することを確認しました。

4.総括

(1) 実証事業の結果

KGI・KPI以外に確認された特徴的な効果

▶ スマートフォン活用による運用柔軟性の向上

- 当初想定していた専用端末（タブレット）を用いず、職員・ガイドが自身のスマートフォンのウェブブラウザアクセスで利用可能となりました。
- これにより、観光案内所内にとどまらない案内活用の可能性が広がりました。

▶ 観光案内所を起点とした連携拡張の可能性

- 神姫バス案内所との連携を通じ、**交通・観光情報を横断的に扱う基盤としての有効性を確認**しました。
- 今後、宿泊施設や観光施設への展開も視野に入る取組となりました。

▶ データに基づく観光運営への転換

- 旅行者の質問内容や関心が可視化され、「何を聞かれているか」「どこで迷っているか」を把握可能になりました。
- 観光施策や情報整備を改善するための基礎データとして活用できる段階に到達しました。

4.総括

(1) 実証事業の結果

地域・観光産業・旅行者への波及効果

【地域への影響】

- 観光案内所が「単なる窓口」から地域観光情報の集約・発信拠点（ハブ）として機能し始めました。

【観光産業への影響】

- 情報の即時性・正確性が向上し、飲食店・イベント・交通情報が案内に反映されやすくなりました。
- 今後、事業者側の情報提供・更新意識を高める効果も期待されます。

【旅行者への影響】

- 自身の関心や条件に応じた提案を受けられることで、「迷わない」「安心できる」観光体験を提供します。
- 初訪日・短時間滞在者にとって、特に効果が高いことが確認されました。

4.総括

(1) 実証事業の結果

生成AIで進化する姫路の観光案内：人とAIが創る新しい「おもてなし」

【現状と課題】

経験と記憶に頼る案内の限界

案内業務の「属人化」と品質のバラつき

スタッフ個人の知識に依存し、限られた人員での多言語・多様なニーズへの対応が困難でした。

蓄積された知見の未活用

過去の対応履歴や有益な情報がデータ化されず、組織の資産として活かされていませんでした。



【解決策と成果】

AIが支え、人がつなぐ次世代モデル

おもてなしに集中



案内準備時間を平均約26%削減

情報検索の効率化により、スタッフが旅行者との「対話」や「おもてなし」に集中できる時間を創出。



観光案内所を地域の「データハブ」へ

収集したニーズを可視化し、交通事業者や宿泊施設とも連携する観光プラットフォームを目指します。



滞在時間の短縮化

広域アクセスの良さが「透過点」としての側面を迫め、滞在時間が短い傾向にありました。

属人化からの脱却

実証事業の業務効率化目標

案内準備時間の削減	平均約26%の短縮を実現
1日あたりの対応可能人数	20人 → 40人(2倍の稼働損等を目指す)
生成AI案内の月間利用数	300件以上

消費を創る

4.総括

(2) 事業の考察

成果

本実証事業を通じて、生成AIの活用は「人の業務を置き換えるための手段」ではなく、人が本来果たすべき役割を支え、つなぎ、拡張するための基盤技術として位置づけることが有効であるという重要な示唆が得られました。

1. 生成AIは「案内の主体」ではなく「人を支える基盤」である

本事業では、生成AIを単独で観光案内を完結させる仕組みとはせず、観光案内所職員やガイドがマンツーマンで旅行者に向き合うことを前提に導入しました。

- 定型的な情報検索や説明準備は生成AIが担う
- 職員・ガイドは、旅行者の背景や感情、迷いに寄り添う対応に集中できる

という役割分担が成立し、「人が介在するからこそ価値が高まる観光案内」の質を維持・向上させることができました。

2. 属人化の解消と、地域知の「継承可能化」という成果

従来の観光案内業務では、

- 経験豊富な職員・ガイドに知見が集中し
- 引き継ぎや共有が困難
- 案内品質のばらつきが生じやすい

という構造的課題がありました。本実証では、過去の案内履歴、施設情報、イベント情報等を生成AIが参照可能な形で集約することで、個人に閉じていた知見を、組織として再利用できる状態へ転換しました。

4.総括

(2) 事業の考察

成果

3. 「来場者数」に依存しない評価軸の重要性

本事業期間中は、天候や外部要因等により、来場者数そのものが減少する局面も見られました。

同一条件・同一質問による従前対応と生成AI活用対応の業務時間比較を行ったことで、来場者数の増減に左右されない「業務構造そのものの改善効果」を定量的に把握することができました。

4. 観光案内所の役割変化と、地域全体への波及可能性

本実証を通じ、観光案内所は「情報を渡す場所」から「地域観光情報を束ね、判断を支える拠点」へと役割が変化し始めました。

- ・ 神姫バス案内所との連携
- ・ スマートフォンによるガイド・職員の柔軟な活用

といった副次的成果が生まれ、観光案内所を起点とした**他事業者・他拠点への展開可能性**が見え始めています。

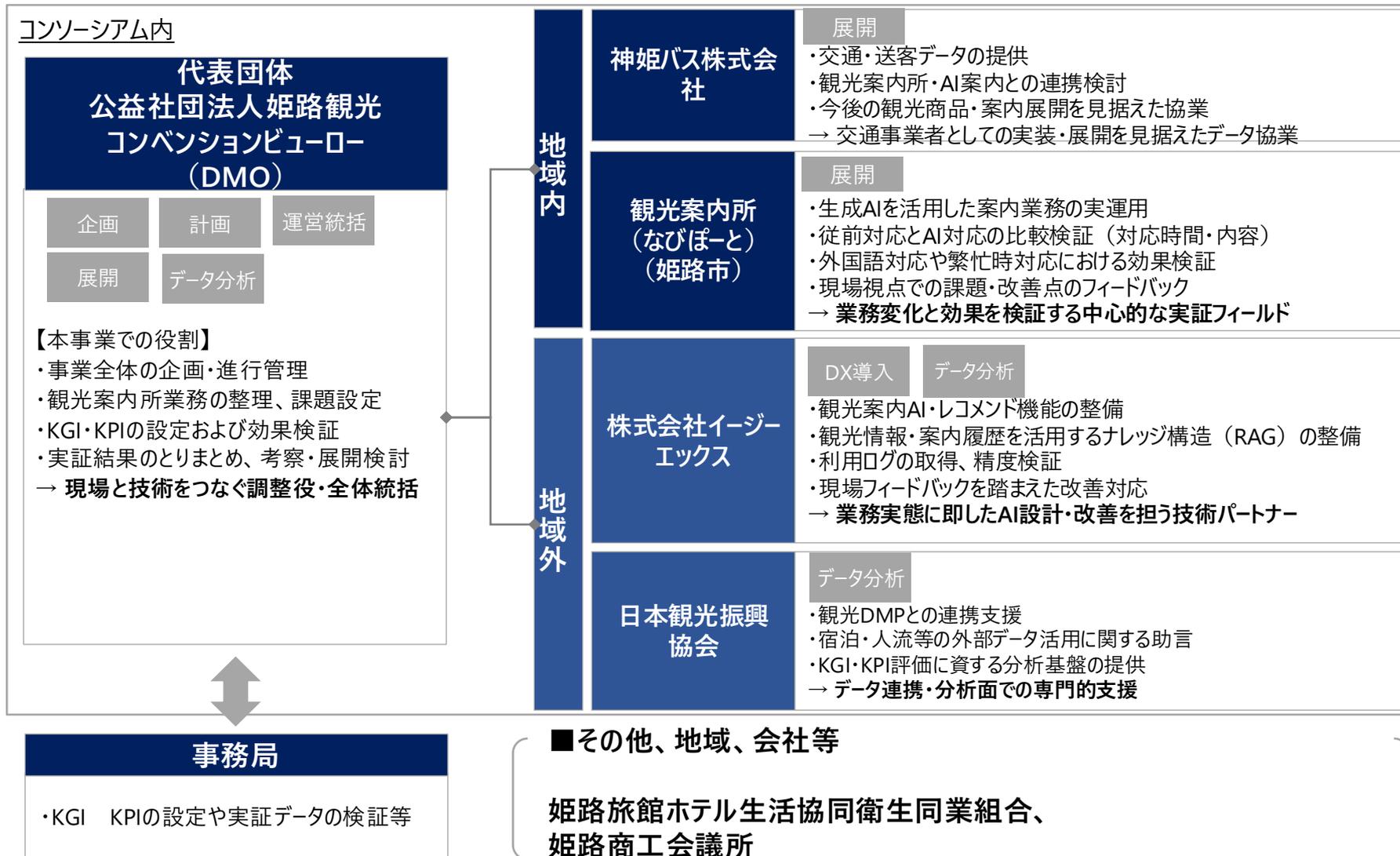
一方で、

- ・ どの情報を誰にどこまで共有するか
- ・ 非公開情報・内部情報の取り扱いルール

といった**ガバナンス設計の必要性**も明確になりました。

5.実施体制

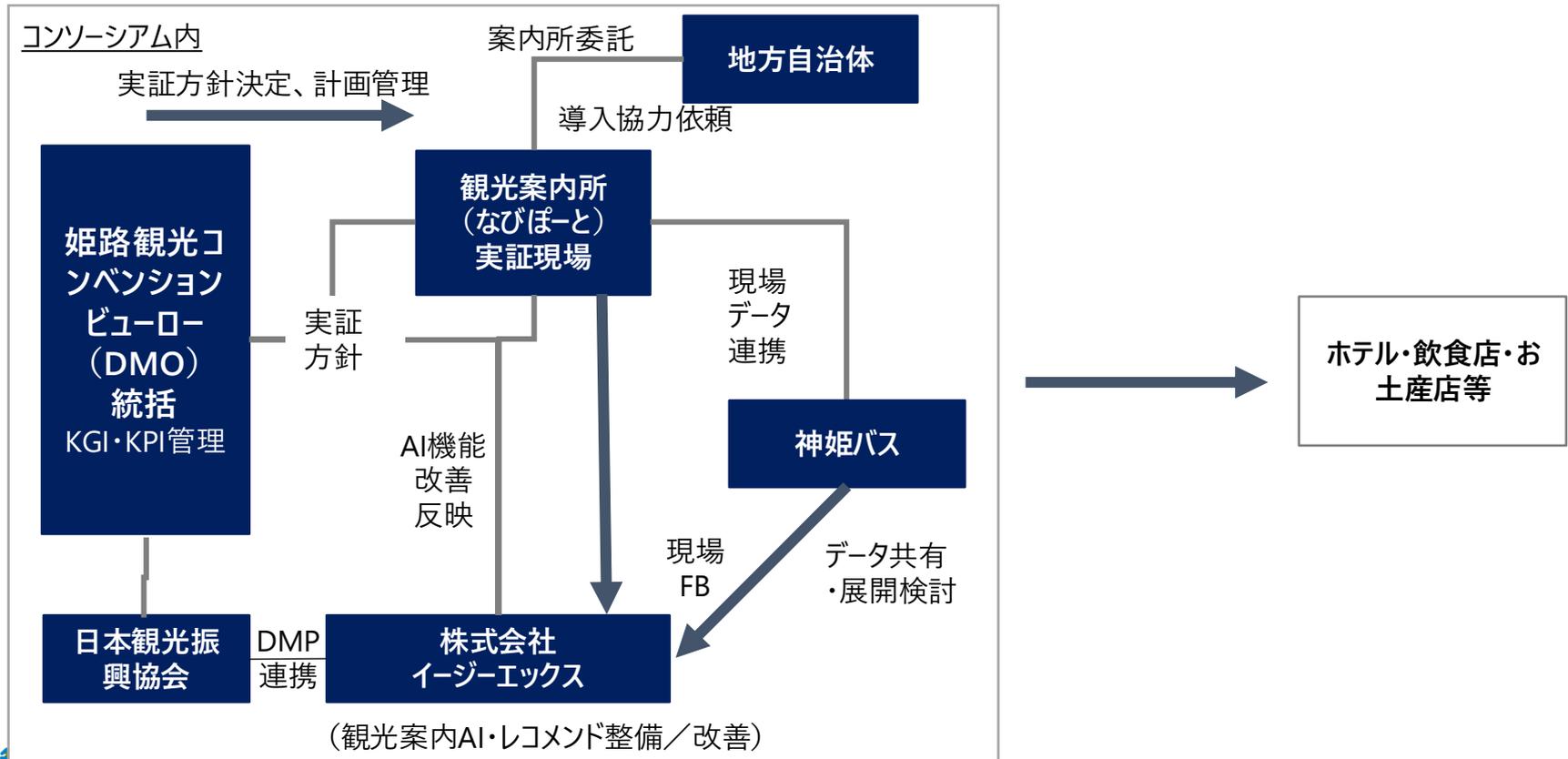
(1) 体制図



5.実施体制

(2) 各メンバーの役割

本事業では、観光案内業務のDXを「現場で実際に使われ、業務がどう変わるか」という観点から進めました。そのため、姫路観光コンベンションビューロー・イージーエックス・観光案内所が役割分担しながら、整備・運用・検証を一体的に進める体制を構築しています。また、データ連携や将来展開を見据え、日本観光振興協会や交通事業者とも必要な範囲で協業し、行政（自治体）は観光案内所の委託元として実証を後方支援する位置づけとしました。



5.実施体制

実証事業で特に効果が高かった行動（再現性の高いポイント）

① DMO主導による「業務前提のすり合わせ」

- ・ 観光案内所の**実際の案内業務・質問内容・制約条件**を起点に、実証の前提条件を整理
- ・ 「何を生成AIに任せ、何を人が担うか」を事前に明確化
- ・ 結果として、**現場で使われないDXを回避**

▶ **技術起点ではなく業務起点で設計したことが定着の鍵**

② 観光案内所を起点とした反復改善サイクル

- ・ 観光案内所での**実利用** → **所要時間計測** → **フィードバック**を継続的に実施
- ・ **イージーエックス**が**プロンプト・ナレッジ構造**を即時調整
- ・ 11月（従前×AI併用）→12月（AI全面）→1月（習熟後比較）の段階設計

▶ 「試して終わり」ではなく、現場で育てる運用モデルを確立

③ データ連携を前提とした将来展開設計

- ・ 日本観光振興協会との**DMP連携**により、案内履歴を分析資産として位置づけ
- ・ 神姫バスと送客・交通データの協業可能性を検証
- ・ 観光案内所単体に留まらず、**地域全体での横展開**を想定

▶ 単発実証ではなく、地域DXの基盤形成につながる成果

④ 自治体との役割整理による運用安定性の確保

- ・ 自治体は**観光案内所の委託元**として制度・運用上の留意点を整理
- ・ 現場判断を阻害せず、**安心して生成AIを活用できる環境**を担保

▶ 行政の関与を「統制」ではなく「下支え」に位置づけた点が有効

本実証で得られた本質的な成果

- ・ 来場者数に左右されず、**業務時間**という“内部指標”で効果を可視化
- ・ 属人的だった案内業務を、**組織知**として蓄積・共有
- ・ 観光案内所が「**情報提供の場**」から「**地域データと連動した観光ハブ**」へ進化する可能性を提示

6. 今後の展望

取組の展開・拡大方針

- 本実証を通じて、ID認証を多様化できる基盤が整備されたことから、利用主体や目的に応じて閲覧・利用できる情報範囲を段階的に制御する運用が可能となりました。
- これにより、誰でも見られる情報/関係者のみが利用する情報を切り分け、将来的には情報の価値に応じた提供形態（限定公開・高度利用）の検討が可能となりました。
- 観光案内所を起点に整備したプラットフォームを、地域全体の情報集約・配信基盤として展開していきます。

システム等の運用体制

- 今回整備した生成AI・ナレッジ基盤を、単発の実証システムではなく“継続利用を前提としたプラットフォーム”として運用します。
- 観光案内所・DMOが情報の信頼性を担保しつつ、現場で更新・修正できる軽量の運用体制を維持します。
- 情報の鮮度・正確性を確保するため、更新頻度・責任主体を明確にした運用ルールを順次整理します。

データ収集・分析・活用体制

- 観光案内に必要な情報（イベント、店舗、交通、季節情報等）をプラットフォーム上で一元管理・構造化します。
- 特に、
 - イベントカレンダー
 - 個店（飲食・体験・宿泊）の基本情報・営業情報について、継続的に更新できる仕組み化を進めます。
- 利用ログ・検索傾向をもとに、どの情報が、どのタイミングで求められているかを可視化し、案内内容や観光施策へ還元します。

取組継続のための財源確保方針

- ID認証と情報公開レベルの切り分けを活用し、高度な情報活用や業務利用については、将来的な収益化の余地を検討します。
- - 案内業務の効率化
- - 情報更新負荷の軽減といった内部効果の最大化を優先
- その上で、地域・交通事業者等との連携を通じ、持続的な運営モデルへの移行可能性を探ります。

7.おわりに

本実証事業を通じて、観光案内業務を支える生成AIの導入効果を検証すると同時に、**地域の観光情報を「集め、整え、活用し続ける」ための実装可能な基盤を整備することができました。**

- 従来、紙資料や個人の経験に依存していた観光案内業務は、生成AIとナレッジ基盤の導入により、
 - 情報検索・案内準備時間の短縮
 - 案内品質の平準化・高度化
 - 外国語対応を含む現場負担の軽減といった形で、**業務構造そのものの改善**が確認されました。

また、今回の取組は単なる業務効率化にとどまらず、**観光案内所を起点とした情報集約・共有の仕組み化、交通事業者・地域の事業者との連携可能性の可視化等**、地域全体で観光DXを進めるための土台づくりにもつながっています。

今後は、本実証で整備したプラットフォームを基盤として、情報の更新・活用・連携を継続的に行いながら、**地域・観光産業・旅行者の三者にとって価値ある観光情報流通の実現**を目指していきます。

本事業は、その第一歩として、**再現性と拡張性を持つ観光DXモデルの可能性**を示すものとなりました。