

AI観光案内機能の導入

実証期間： 2020年(令和2年)12月～2021年(令和3年)3月
2021年(令和3年)7月～8月、12月～2022年(令和4年)3月

産業



倶知安町

目的

AI観光案内導入によるデジタル分野の受入環境整備とそれによる観光客のCS向上

背景・課題

- 観光案内に関するマンパワー不足や観光案内所不足の解消
- 新型コロナウイルス感染症対策としての密になりやすい機会の低減
- 非接触型案内機能導入

事業のポイント

- ✓ 観光客がホテルの部屋などその場において受けられるサービス
- ✓ 一般的なブラウザ検索と異なり、コンシェルジュ的な案内対応、土地勘のない観光客のサポート
- ✓ 観光向けに特化したプログラム
- ✓ 非接触型の受入環境整備

期待される効果

- ★ 観光案内マンパワー不足の解消
- ✓ スマートリゾート化の導入とデジタル環境整備による観光客のCS向上
- ✓ 新型コロナ感染対策

推進体制

実施主体

(一社)ニセコプロモーションボード

【地域連携DMO】事業

支援

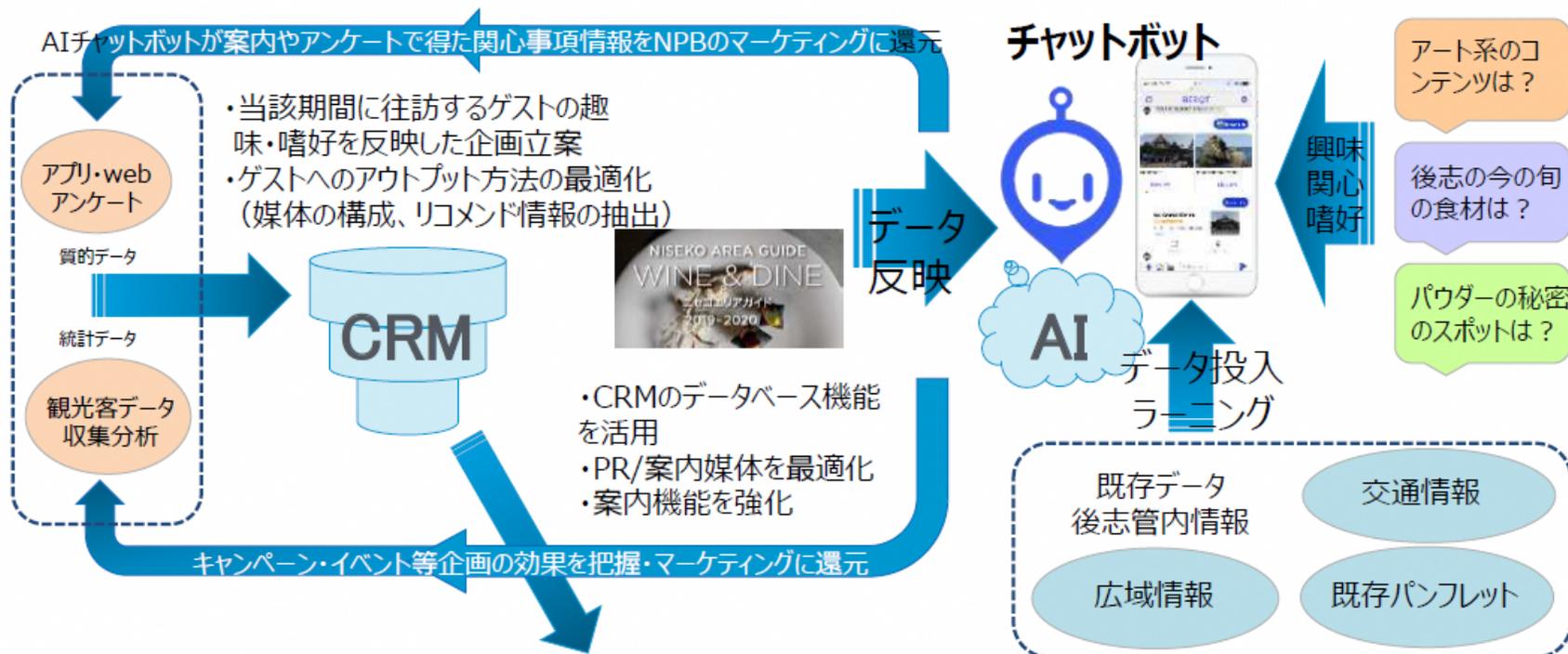
ニセコ観光圏(負担金拠出)

概要

観光客からの観光に関する質問に自動応答するAI観光案内機能をニセコエリアで全面的に導入

- 対象エリア：ニセコエリア(蘭越町、ニセコ町、倶知安町)
- 導入AIチャットボット：BE-SPOKE社製「BEBOT」
- チャットボット言語：令和2年度 日・英 令和3年度 日・英・中
- 利用可能デバイス：スマートフォン・タブレット・PCなど。
DMO・自治体・スキー事業者ホームページや宿泊施設等設置POPのQRコードから利用
- 令和2年度観光案内実績：20,468件
(参考 倶知安駅観光案内所 1,616件)
- 事業費 令和2年度 5,682,000円 令和3年度 3,490,000円

●案内素材を構築するCRM(Customer Relationship Management)とAIチャットボット、さらにはDMOとしてモデル事業となった観光客データ収集・分析事業を掛け合わせることで、エリアとしてのマーケティング機能を強化



その時々々の観光客の興味関心に沿ったデジタルマーケティングの活用へ

(案内内容のマーケティング活用の一例)
 観光客がワーキングスペースを質問→CRMにおいてワーキングスペース設置施設のカテゴリ追加→作成媒体に反映(カテゴライズ)→次回からワーキングスペースのおすすめを列挙→CRMを用いた個別PR時にワーキングスペースの紹介も行う

担当者より コロナ禍だが予想より多くの利用があった。今後は通年化と季節による案内内容のスムーズな切り替えを目指す。

お問い合わせ 倶知安町観光商工課 TEL:0136-23-3388
 E-mail:kankou[アット]town.kutchan.lg.jp