

タイトル	生成系 AI チャットボット		
取組地域	大阪府	実施者	【導入】 公益財団法人大阪観光局 【技術提供】 Kotozna (株)、(株) JTB と連携
実施時期	2023 年 10 月		
事例の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>急増する訪日外国人旅行者に対する多言語対応力強化のため、大阪公式観光情報サイト「osaka-info」に、日本初導入となる <u>20 言語以上に対応可能な生成系 AI チャットボット</u>を導入</li> </ul>		
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>OpenAI 社の ChatGPT を活用し、旅行者の質問に自然な言葉で回答するとともに、1,000 以上の観光地や国内外の旅行者が直面する課題に対し、<u>無人で 24 時間 365 日</u>、旅行者の言語にあわせ対応。大阪公式観光情報サイト「osaka-info」での導入であるため、アプリ不要で利用しやすい</li> <li>大阪観光アプリ「Discover Osaka」にも導入予定である。</li> <li>対応可能言語は 20 言語以上で、「Kotozna laMondo」はブラウザ言語に応じて表示言語が自動で切り替わるため、旅行者側での言語設定を行う必要がなく、利便性の面でも大きく向上している。</li> <li>出発地と目的の観光地への行き方を教えてと入力すると 2 地点の行き方を示す Google Maps の URL を教えてくれる。</li> <li>自転車で行くにはどうしたらよいか聞くと、自転車のおすすめルートとシェアサイクルの利用のための URL を教えてくれる。</li> <li>将来的には、送迎の予約機能と連携する予定がある。</li> <li>生成系 AI チャットボットを活用した観光案内所やコールセンターでの多言語問い合わせの利便性向上と、観光情報の管理業務の省力化を両立することで、来阪する訪日外国人観光客へのおもてなしの向上を図る。</li> <li>WEB サイトの情報更新にあわせ、「Kotozna laMondo」も自動更新されるため、管理者による情報更新作業の省力化が実現</li> </ul>		
取組効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kotozna laMondo 搭載開始後 3 日間で 450 件/日 と 1.5 倍の利用増となった</li> <li>観光客は主要な観光しか知らないため人気のスポットに集中し、オーバーツーリズムを引き起こしているが、多言語で、自然言語で、観光情報を提供することで、観光地と観光客を紐づけることができ、<u>観光客の訪問を分散できる</u>効果がある</li> </ul>		
参考資料 URL	<p>○デジ田 メニューブック (日本初！生成系 AI チャットボットで、多言語おもてなし観光案内) <a href="https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2023/1021.html">https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2023/1021.html</a></p> <p>○JTB ホームページ ニュースルーム (観光案内に多言語生成系 AI チャットボットを日本初導入～10 月 16 日 (月) よりサービスを開始し、スピーディかつシームレスに 20 言語に対応することで、観光客へのおもてなし向上を図ります～ <a href="https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2023/09/26_02_kotozna-lamondo.html">https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2023/09/26_02_kotozna-lamondo.html</a></p>		

静岡県内の他地域展開の可能性	訪日外国人の移動利便性を向上させることができるため、訪日外国人観光客が多い伊豆地域においては有効である。
実現に向けた留意点	主目的は観光のため、観光関係者と交通関係者の役割分担や連携が必要となる。

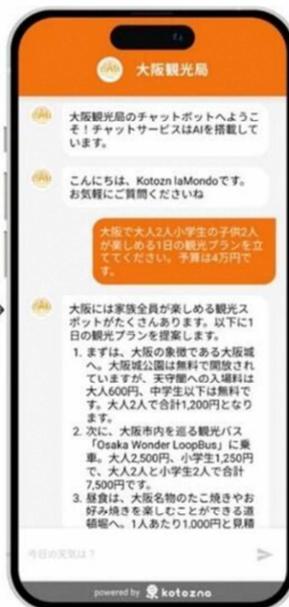
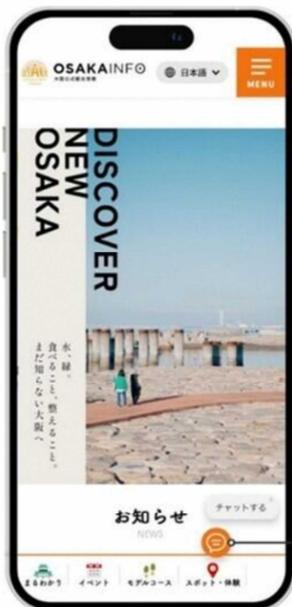
関連図面等

■実施者

公益財団法人大阪観光局

オール大阪体制で観光集客に向けて戦略的な観光振興に取り組むため、大阪府、大阪市、在阪経済団体（大阪商工会議所、関西経済連合会、関西経済同友会）のトップ会議での合意に基づき設置された組織である。

■生成系 AI チャットボットの事例



Kotozna株式会社  
生成系AIチャットボット  
「laMondo」をベースに構築



- ✓ 20言語以上に対応
- ✓ 24時間365日 無人で対応
- ✓ 「osaka-info」などの情報サイトを基に1000以上の観光地情報を登録
- ✓ 多言語対応の病院情報、空港等へのアクセスなど旅行者が直面する課題への回答も可能
- ✓ 不正確な情報の回答を極力排除
- ✓ 「osaka-info」更新情報はチャットボットに自動反映

Kotozna laMondo 大阪観光局の場合

出典：デジ田 メニューブック（日本初！生成系 AI チャットボットで、多言語おもてなし観光案内）

<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2023/1021.html>

JTB ホームページ ニュースルーム

[https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2023/09/26\\_02\\_kotozna-lamondo.html](https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2023/09/26_02_kotozna-lamondo.html)

訪日外国人の受入環境②

タイトル	A I コンシェルジュ		
取組地域	沖縄県	実施者	沖縄 JTB 株式会社 営業部 地域交流課
実施時期	2025 年 10 月		
事例の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・那覇空港および那覇バスターミナルの観光案内所に多言語対応の <u>AI コンシェルジュサービス</u>を導入</li> <li>※<u>24 時間体制</u>（チャットボットのみ）で最新情報を提供</li> </ul>		
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アバターによる観光案内やチャットボットによる情報提供を通じて、観光地周辺の道路状況、災害発生時の危機管理情報などをリアルタイムで発信する。</li> <li>・音声対応：日本語・英語・中国語・韓国語での会話が可能（アバターによる対話型観光案内）</li> <li>・文字ベースのチャットボットでは 20 言語以上に対応しており、世界中からの観光客が母国語で観光情報を得ることができる</li> <li>・オーバーツーリズムの未然防止・抑制を目的とし、<u>混雑状況をリアルタイムで提供し、穴場スポットや最適な訪問時間を提案することで、観光客の分散化を図る</u></li> <li>・災害発生時の危機管理情報にも対応</li> </ul>		
取組効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語のできない警備員や現場スタッフによる海外利用客への案内も可能になる。</li> <li>・利用客の位置に応じて近いお店などを優先的に表示させる仕組みもあり、利用客が自ら有益な情報も得やすくなっている。</li> <li>・観光客の分散化</li> </ul>		
参考資料 URL	<p>○沖縄 JTB 株式会社 ホームページ 観光 DX で持続可能な観光へ貢献～AI コンシェルジュ導入で観光案内所が進化～ <a href="https://okinawa-jtb.co.jp/information/20251002/">https://okinawa-jtb.co.jp/information/20251002/</a></p> <p>○OkinawaTraveler 多言語対応の AI コンシェルジュが那覇空港であなただをおもてなし！ <a href="https://www.okinawatraveler.net/feature/0225_sp">https://www.okinawatraveler.net/feature/0225_sp</a></p>		
静岡県内の他地域展開の可能性	訪日外国人観光客が 1 つの観光施設に殺到する地域（伊豆東海岸）においては、本システムの導入により観光客の分散化を図ることができる。		
実現に向けた留意点	主目的は観光のため、観光関係者と交通関係者の役割分担や連携が必要となる。		

## 関連図面等

### ■設置場所

#### 【那覇空港国内線観光案内所】

住所：沖縄県那覇市字影水 150 番地

電話：098-857-6884

営業時間：9:00～21:00（年中無休）

アクセス：那覇空港国内線旅客ターミナル 1F

### ■AI コンシェルジュの様子



出典：OkinawaTraveler

多言語対応の AI コンシェルジュが那覇空港であなたをおもてなし！

[https://www.okinawatraveler.net/feature/0225\\_sp](https://www.okinawatraveler.net/feature/0225_sp)

訪日外国人の受入環境③

タイトル	QR Translator		
取組地域	複数	実施者	<p>【導入企業】江の島電鉄、南海電鉄、西日本鉄道、広島電鉄、東京国際空港</p> <p>【導入自治体】岐阜県恵那市、青森県十和田市、世界遺産 岩見銀山、福井県美浜町、埼玉県川口市、愛知県岡崎市等</p> <p>【技術提供】株式会社 PIJIN</p>
実施時期	－		
事例の概要	<p>・<u>印刷された文字情報（看板、商品、パンフレットなど）を簡単に多言語化・音声化できる</u>世界初のソリューション</p>		
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・50以上の言語から、ひとつのQRコードに最大15言語のコンテンツを紐づけることが可能である。</li> <li>・翻訳された文章は、AIによって各言語で自動的に音声化されるので、美術館等の音声ガイドとしても利用可能である。</li> <li>・QRコードをスキャンするだけのシンプルなサービスです。<u>専用アプリのダウンロードは必要なし。</u></li> <li>・テキスト入力から発行まで3ステップ。最大15言語に対応したQRコードを発行するプロセスがわずか1分で完了する。</li> <li>・クラウド上の管理画面から、翻訳テキストの編集や画像・動画の挿入、リンク先の変更などが可能。一度印刷したQRコードは差し替える必要なし。</li> </ul>		
取組効果	<p>【横浜市】QR Translatorでは、<u>言語ごとのアクセス数等を取ることができる</u>ので、データを活用して、今後の施策検討につなげられる。</p> <p>【川口市】QR Translatorを導入するまで、実際にどれだけ読まれているのか確かめる方法がなかったが、導入後はQRコードのスキャン数や、<u>どの言語で読まれているかなども把握できる</u>ようになり、そのデータを活用しながら提供する情報の内容を改善し、より効果的に情報を行き渡らせることができる。</p>		
参考資料URL	<p>○QR Translator ホームページ QR Translator とは <a href="https://jp.qrtranslator.com/">https://jp.qrtranslator.com/</a></p> <p>○九州日立システムズ ホームページ 多言語情報サービス「QR Translator」 <a href="https://www.kyushu-hitachi-systems.co.jp/solution/public-s/qrt.html">https://www.kyushu-hitachi-systems.co.jp/solution/public-s/qrt.html</a></p>		
静岡県内の他地域展開の可能性	<p>専用アプリのダウンロードは不要であり、訪日外国人観光客が、日本語で書かれた文字情報を容易に理解することが可能である。言語ごとのアクセス数を把握できるので、ターゲットとする国を絞って対策を検討することができる。</p>		
実現に向けた留意点	<p>主目的は観光のため、観光関係者と交通関係者の役割分担や連携が必要となる。</p>		

■ 南海鉄道の活用事例

南海電鉄

QR Translator

QR Translator 表示イメージ



- クライアント：南海電気鉄道株式会社
- 設置箇所：関西空港駅を始めとする主要駅

大阪の難波と和歌山・関西空港・高野山などを結ぶ南海電鉄へ導入。きっぷの買い方などの鉄道利用案内を中心に15言語で案内。新たな試みとして360°VRを活用し、乗換案内・構内案内の利便性を高めている。駅構内各所に、ポスター・ステッカーなどの掲示物を設置するとともに、ポケットティッシュやカードの配布による利用促進も行っている。

出典：QR Translator ホームページ

QR Translator とは

<https://jp.qrtranslator.com/>

■ 導入費用について／自治体との分担について

・ 導入費用について具体的な記載はないが、プランの中で費用に関する項目は以下のとおり。

- \* 費用は利用形態やサポートの有無によって様々
- \* 契約期間は1年単位
- \* 初期費用あり

・ 導入に際し、以下の補助金を活用できる。

観光庁：地域観光資源の多言語解説整備支援事業（新潟県長岡市において事例あり）

観光庁：観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業（島根県松江市において事例あり）

内閣府：地方創生推進交付金（大阪府泉佐野市において事例あり）

国土交通省：歴史的風致活用国際観光支援事業補助金（愛知県岡崎市において事例あり）

訪日外国人の受入環境④

タイトル	観光特急バス		
取組地域	京都府京都市	実施者	京都市 交通局
実施時期	2024年6月～		
事例の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オーバーツーリズムによるバスの市民利用が困難になっていた。</li> <li>・停留所を主要観光地に絞って運行した。</li> <li>・運賃は通常の市バスの約2倍(大人500円)に設定し、観光客と住民の利用をすみ分けを行った。</li> </ul>		
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・京都市の観光特急バス導入は、<u>観光客増加に伴う「市民がバスに乗れない」「遅延が多い」</u>といった市民の声を背景に、国の新制度を全国で初めて活用して実現した取り組みである。</li> <li>・主要観光地のみ停車する高速・直行型の系統（EX100・EX101）を設定することで観光客を専用ルートへ誘導し、一般系統の混雑緩和と市民の生活路線の保全を図る。</li> <li>・専用乗り場の整備や分かりやすい案内などで観光客の移動効率も高め、さらに導入後は利用データやアンケートを収集して継続的に改善する、市民と観光の調和を重視した交通施策である。</li> </ul>		
取組効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>市民と観光客が利用する路線をすみ分ける</u>ことで過度な混雑を緩和できる。</li> </ul>		
参考資料 URL	<p>○京都市バス・地下鉄ガイド 観光特急バス <a href="https://www2.city.kyoto.lg.jp/kotsu/webguide/ja/bus/limited_express.html">https://www2.city.kyoto.lg.jp/kotsu/webguide/ja/bus/limited_express.html</a></p> <p>○楽天トラベル ニュース 京都の旅がスムーズに！京都市バスが主要観光地のみ停車する「観光特急バス」を6月1日から運行 <a href="https://travel.rakuten.co.jp/mytrip/news/2024-05-30-0">https://travel.rakuten.co.jp/mytrip/news/2024-05-30-0</a></p>		
静岡県内の 他地域展開 の可能性	伊豆東海岸においては、訪日外国人観光客が殺到し、路線バスに地域住民が乗車できない事案が生じている。このような地域において、観光客と地域住民のバス利用のすみ分けを行う手段として有効である。		
実現に向け た留意点	訪日外国人観光客が殺到する時期が一定ではないため、需要を見極めた運行が必要となる。		

関連図面等

■特急バス運行ルート



出典：note 京都市公式アカウント

京都観光に必見！観光特急バスのススメ

<https://kyoto-city.note.jp/n/ne57de6574efe>

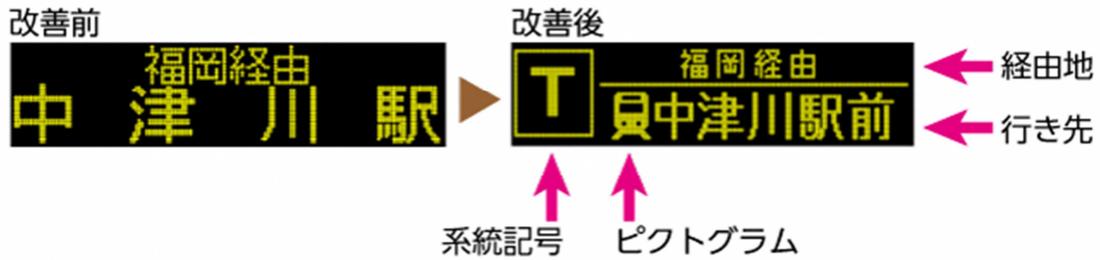
訪日外国人の受入環境⑤

タイトル	北恵那バス系統記号導入事業		
取組地域	中津川市	実施者	中津川市 リニア都市政策部都市計画課
実施時期	2021年4月～		
事例の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・GTFS-JPの整備の一環として、北恵那バスがアルファベットの系統記号を全路線へ導入した。</li> <li>・バス前面・後面・乗車口付近のLEDに系統記号・経由地・行先を統一表示とした。</li> <li>・時刻表やGoogle Mapsにも記号を反映し、情報の統一と利便性向上を実現した。</li> <li>・中津川市・北恵那交通・一般社団法人との連携事業である。</li> </ul>		
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アルファベット記号で視認性と直感的な分かりやすさが向上</li> <li>・主要目的地（駅・病院・温泉）には <b>ピクトグラム</b> を表示し、外国人にも理解しやすい</li> <li>・ <b>路線ごとにシンボルカラーを設定</b> し、識別性を強化</li> <li>・国交省ガイドラインに沿った地方バスの先進的なナンバリング事例</li> <li>・言語を知らない外国人にとっては、ピクトグラムやシンボルカラー、アルファベットによる表記が、認知度向上にある程度有効であることは既存研究により明らかになっている。</li> </ul>		
取組効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・点在する観光資源の交通手段を確保することで、アクセス向上、複数の観光地を効率的に巡ることができる</li> </ul>		
参考資料 URL	<p>○中津川市 ホームページ 「系統記号」を導入して路線バスを分かりやすくします <a href="https://www.city.nakatsugawa.lg.jp/soshikikarasagasu/toshikeikakuka/3/doro/1/7822.html">https://www.city.nakatsugawa.lg.jp/soshikikarasagasu/toshikeikakuka/3/doro/1/7822.html</a></p> <p>○オープンデータの利活用と 連動した地域公共交通政策 <a href="https://www.tb.mlit.go.jp/chubu/tsukuro/symposium/pdf/R6/03_nakatsugawashi.pdf">https://www.tb.mlit.go.jp/chubu/tsukuro/symposium/pdf/R6/03_nakatsugawashi.pdf</a></p> <p>○Peter Chapman et. al. Metro Map Colour-Coding: Effect on Usability in Route Tracing, Conference paper, First Online: 17 May 2018, pp 411-428, <a href="https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-91376-6_38">https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-91376-6_38</a></p> <p>○古林岳人ら 「路線図・目的地に関する熟知度が表示情報量への好みに与える影響」 日本デザイン科学会,第61回JSSD年次会議,2014 <a href="#">The comparative investigation between Japanese and foreigners on usage of train route maps</a></p>		
静岡県内の 他地域展開 の可能性	バス系統番号のナンバリングの工夫だけでなく、ピクトグラムやシンボルカラーを用いることにより、訪日外国人観光客が、乗るべき路線・系統を容易に認識することが可能となる。		
実現に向け た留意点	特になし		

関連図面等

■系統番号の表示例

路線バス前面の行き先表示例



時刻表の表示例



経路検索結果の表示例



出典：中津川市 ホームページ

「系統記号」を導入して路線バスを分かりやすくします

<https://www.city.nakatsugawa.lg.jp/soshikikarasagasu/toshikeikakuka/3/doro/1/7822.html>