事例No.	812
公表年度	H30
団体の属性	町村
団体名	福井県永平寺町

事例区分	DX

タグ	・観光 ・AI ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	AI

事例内容・タイトル

AIを活用した観光案内による業務の効率化

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

AIを活用した観光案内による業務の効率化（福井県永平寺町）

本格導入

旅行者の来訪が特に多い観光地に観光案内所を設置し、日々増加する訪日外国人旅行者を迎える環境整備として、**観光案内多言語AIコンシェルジュ導入により外国人の満足度の向上**を目指す。

課　題

○　永平寺町には、年間を通して約100万人もの観光客が訪れているが、**観光案内所が整備されていない**。
また、主要観光施設である大本山永平寺には「ZEN（禅）」を通じて、**外国人訪問客の占める割合が年々増加傾向**となっている。

○　そのため、観光案内所には訪日外国人旅行者を迎える環境整備も求められるようになってくるが、**英語・中国語・韓国語等を話せる多言語に対応した人材確保は難しい**状況である。

取　組

○　大本山永平寺の入口となる新参道の整備に併せ、参道入り口付近へ観光案内所を設置し、その案内には**人工知能（ＡＩ）機能を使った「観光案内多言語ＡＩコンシェルジュ」を導入**した。コンテンツは**日・英・中・韓等の多言語対応で永平寺町や隣接市の観光案内仕様**となっており、国内外の観光客に永平寺や観光スポット、飲食店や物産品といったおすすめ店舗などを自動応答させる。

○　多言語対応のタッチパネル式サイネージで、各種言語で質問を行うと、梅柄の作務衣（さむえ）姿のキャラクター「小梅ちゃん」が出迎え、観光客らの質問に音声・画像・文字で答える。

成　果

○　人手不足の課題に対応し、**常時雇用に比べ「ランニングコスト」が抑えられる**。

○　タッチパネル画面をタッチすることで情報を取得することができる。

○　**分析機能**（アクセス解析、来客者数、来客者性別、管内行動解析等）**により統計・集計や外部機器との連携**ができる。「平成30年8月～平成30年11月間の利用実績　15,082人」

○　今後のシステム機能強化により、さらに自然で正確な案内ができるようになる。

