

実証事業名

LINE上でのAIボットを活用した観光客の
利便性向上と観光客行動分析データの取得

事業概要

1. LINEアプリ上での対話形式で操作可能な施設情報提供AIボットアプリを構築、観光客の利便性を高め、六甲山上の活性化に繋げる。
2. 混雑緩和・駅員の負担軽減、情報発信を行うとともに、観光行動分析データを取得する。将来的には六甲山スマートシティ構想とのデータ連携も想定。

解決する課題

1. 山上での周遊は様々なプランが考えられるため、観光客自身で最適な周遊プランを探すことは難しい。現在は六甲ケーブル下駅にて駅員が観光客一人一人の目的を聞き、適した周遊チケットを勧めている。
2. 施設情報や施設のリアルタイム情報のデジタル化が不十分なため、現地に行かないと知ることができない情報が多い。
3. 観光客のニーズや新規とリピーターの割合を把握することは難しい。時期ごとにユーザーのニーズに適した催事などを提供し、新規・リピーターを獲得する。

先駆性・独自性

1. AIチャットボットを活用した周遊プランの推薦；AIチャットボットを活用することで、観光客には、対話形式な使いやすい操作性を提供できる。施設運営者には、窓口の混雑や対面での接客機会の軽減を実現し、感染症対策としての効果を提供できる。
2. LINEアプリ上での機能提供：多くの観光客や市民が慣れ親しんだLINEアプリ上で「AIチャットボットを活用した周遊プランの推薦」機能や「施設情報のデジタル配信」機能を提供することで、利用者のアプリ利用に関する学習コストの提言を図り、実際に使われるアプリを構築することができる。

実証内容



実証事業名

LINE上でのAIボットを活用した観光客の
利便性向上と観光客行動分析データの取得

フィールドワーク

フィールドワークにて実施した内容

六甲山観光が管理する六甲山上の施設及び交通機関を対象としたLINE上でのAIボットを活用した混雑緩和と観光客の利便性向上の両立を図りながら、観光客行動分析データの取得に関する実証事業を実施。緊急事態宣言解除後の観光需要を効率的かつ効果的に取り込むことを期待し、観光客に以下の機能をLINE上で提供。

- ① 適切なチケットを提案できるチケット診断機能
→必要な情報を入力すると適切な周遊チケットを提案。
- ② 六甲山上の施設情報のデジタル配信
→六甲山上の施設情報を取りまとめて見やすく配信。
- ③ Q&A機能による訪問者の疑問点の解消
→AIチャットボットが六甲山に関する疑問にテキストチャットで回答。
- ④ チェックイン機能によるクーポン等の配信
→訪問した施設に応じてクーポン等のお得な情報を配信。

多くの観光客や市民が慣れ親しんだLINEアプリ上で提供することで、利用者のアプリ利用に関する学習コストの低減を図り、実際に使われるアプリとして提供。

参加者・体制

友だち数：894人
友だち登録者属性情報
(相性診断を実施したユーザーのみ)
性別
女性：399人
男性：337人
その他・不明：15人
年代 (3位まで)
1 30代：360人
2 40代：182人
3 20代：93人
居住地 (3位まで)
1 兵庫県神戸市内：234人
2 兵庫県神戸市外：199人
3 大阪大阪市内：132人

実施場所

実証対象施設
<施設>
六甲ガーデンテラス、六甲オルゴールミュージアム、六甲高山植物園、六甲山スノーパーク
<交通機関>
六甲ケーブル、六甲山上バス、六甲・摩耶スカイシャトルバス

実施期間

令和3年2月1日～
令和3年2月28日

◆実施期間
令和3年2月1日～令和3年2月28日

◆対象施設
<施設>
六甲ガーデンテラス、六甲オルゴールミュージアム、
六甲高山植物園、六甲山スノーパーク
<交通機関>
六甲ケーブル、六甲山上バス、六甲・摩耶スカイシャトルバス

◆周知方法
・上記施設、六甲山上の案内板へのポスター掲出
・神戸市営バス・六甲山上バス内、阪神御影・阪急六甲・JR六甲道・阪急神戸三宮駅構内へのポスター掲出
・Webサイト掲載
・SNS配信
・プレスリリース配信



友だち登録数 894人

六甲山上周遊時の利便性向上と感染対策をサポートする機能をLINE上で提供



必要な情報を入力すると適切な周遊チケットを提案



六甲山上の施設情報を見やすく配信



AIチャットボットが六甲山に関する疑問に回答



訪問した施設のクーポン配信

実証事業名

LINE上でのAIボットを活用した観光客の
利便性向上と観光客行動分析データの取得

実証事業の結果

検証結果

◆1. AIチャットボットを活用した周遊プランの推薦

観光客に対して、AIチャットボットを活用した対話形式な使いやすい操作性を提供することができた。一方、当初計画していた窓口の混雑や対面での接客機会の軽減については、2021年1月13日の新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言の兵庫県の追加など外出自粛が求められたことや、緊急事態宣言を受け六甲山上施設の営業内容変更を行ったこともあり、窓口での混雑が発生しなかったため、本実施期間での検証は叶わなかった。

◆2. LINEアプリ上での機能提供

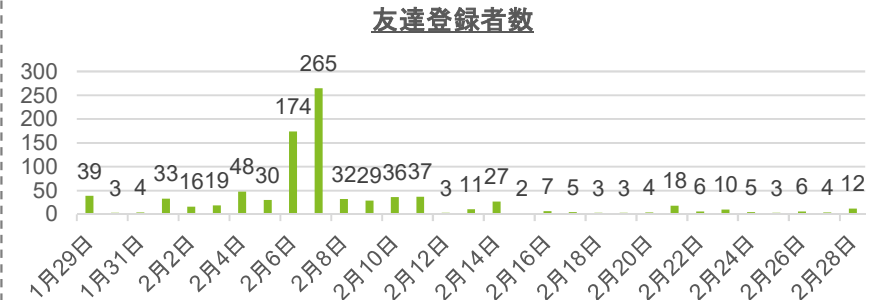
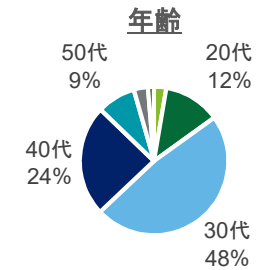
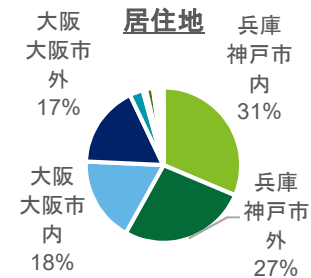
本実証事業で開発した機能を多くの観光客や市民が慣れ親しんだLINEアプリ上で提供することで、**利用者のアプリ利用に関する学習コストの低減を図り、実際に使われるアプリとして提供**することができた。

各機能の利用回数を以下に示す。

- ① 本実施期間でアプリを友だち追加したユーザー（894人）
- ② 観光客の属性データ収集のための六甲山相性診断機能（利用回数：751回）
- ③ 観光客の疑問点解消のためのQ&A機能（利用回数：300回）
- ④ 観光客の行動データ収集のためのチェックイン機能（チェックイン数：490回、クーポン利用回数：439回）

観光客のニーズや新規とリピーターの割合の把握はレジャー業界での課題となっている、本実証事業では、これらのユーザーニーズを収集する基盤を構築することができた。継続的にコンテンツ追加や機能改良などを実施し、六甲山上の活性化や六甲山スマートシティ構想とのデータ連携に繋げていく。

根拠・分析結果



神戸市で普及していく上での課題

今後の展望として以下の実施を検討している。

- ◆対象施設の拡大による六甲山上の活性化 六甲摩耶観光推進協議会参画事業者へ順次拡大を予定
- ◆六甲ミーツ・アート芸術散歩 2021での活用を検討予定
 - <Q&A シナリオボット>
 - ・おすすめの巡り方や、アクセス等、よくある問い合わせに AI に対応し、来場者の利便性向上を図るとともに、窓口や事務局の負担軽減につなげることを検討予定
 - <チェックイン機能>
 - ・スタンプラリーや作品解説等で活用できないか