

## 一般社団法人 草津温泉観光協会 チャットボット(AI)の利用開始！

公益社団法人日本観光振興協会（本部：東京都港区 会長 山西 健一郎）では、平成 30 年度 DMO 形成に対する支援事業（※）を実施しております。本事業の採択地域の一般社団法人草津温泉観光協会（会長 中澤 敬）では、本事業の支援を受けて、9 月 1 日（土）より同協会ホームページにおいてチャットボット(AI)の利用を始めます。

一般社団法人草津温泉観光協会では、日中・夜間を問わず寄せられる観光客からの問い合わせに対応できる十分なスタッフを確保することが難しいという課題を抱えてきました。今回チャットボット(AI)の導入により、定型的な質問への回答はチャットボットに任せ、きめ細やかな対応を必要とする問いにはスタッフが丁寧に対応する案内体制へと改善してまいります。また、海外からの問い合わせに対しても十分な対応ができないという課題がありましたが、チャットボットで多言語対応も可能となりました。（同協会の Web サイト・LINE・FacebookMessenger・WeChat で利用可）

今後はチャットボットによる情報発信内容に対する要望や満足度等のデータ収集を行い、分析し、継続的に内容の見直しを行うことにより、情報発信の精度を高めてまいります。本取組を通じて得られる観光客の満足度等を KPI として設定することで、今後の観光客誘致に事業つなげていく予定です。

日本観光振興協会では、本事業で得た知見をもとに、同様の課題を持っている自治体・観光協会・DMO からのご相談をお受けし、地域の皆様を支援してまいります。

（イメージ図）



※日本財団の助成により造成した「観光地域づくり支援基金事業」の一部として実施するもの