

観光政策・観光事業における生成 AI 活用のインパクト

－ 那須町での学生の活動をもとに －

帝京大学 経済学部 五艘ゼミ・3年

小栗駿一、有田和貴、大関歩花、菊地陽向、斎藤航輝、篠原航太、鈴木大地
田中陸斗、千葉拓、戸塚陸、中澤輝、永田拓斗、畠夢星、松本希巳、渡邊悠太

【概要】

那須町の観光客数はアフターコロナの回復期にあるが、コロナ禍で観光ニーズは変化しており、観光政策・観光事業の立案・実施は変化に柔軟に対応し迅速に実施する必要がある。一方、コロナ後の観光人材の不足は深刻である。そこで、近年注目される生成 AI を活用し観光政策・観光事業の立案・実施を円滑化できるか検討し、その手法を提案する。

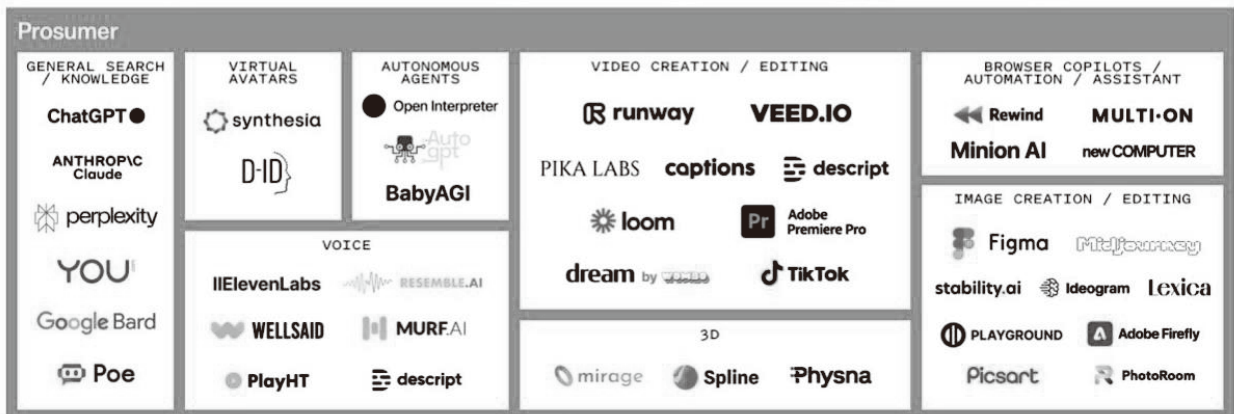
【栃木を元気にするには】

那須町は栃木県を代表する避暑型観光地であり、観光産業が持続的に維持されることが栃木の元気に繋がる。生成 AI を観光政策・観光事業の立案・実施で活用することで、観光ニーズの変化への柔軟な対応や観光人材の不足を補うことができれば、仕組みは県内他地域でも応用可能であり、本プロジェクトは県全体の観光活性化に貢献し得ると考えている。

1. 観光政策・観光事業における生成 AI 活用の現況

生成 AI (Generative AI) は、従来の AI が決められた行為の自動化が目的だったのに対し「データのパターンや関係を学習し新しいコンテンツを生成」することを目的とする。生成 AI 市場は 2023 年 10 月現在、Open AI の Chat GPT や Google の Bard などが牽引し、180 兆円の市場規模とも言われる。日本では、2023 年 4-5 月は使用に対する慎重論があったが、6 月から政府や行政でガイドラインの議論と試験運用が開始され、現在は多様な企業や自治体で活用が進みつつあり、新サービスも誕生している。

図－1 生成 AI (Generative AI) の市況 (行政・事業者向け)



出所：Sequoia Capital, The Generative AI Market

2. プロジェクトの内容とスケジュール

プロジェクトのスケジュールは図-2の通りである。特徴は、ゼミ15名を観光事業者・観光地域・観光客の3班とし各立場で活用できる生成AI活用シーンを抽出し、シーンごとにChat GPTを試験活用して生成AI使用による目的達成の容易性・想定所用時間・追加料金・使用上の問題点を指摘する点である。そこで観光事業者・行政・関係団体へインタビュー、若者へアンケート調査を実施する。

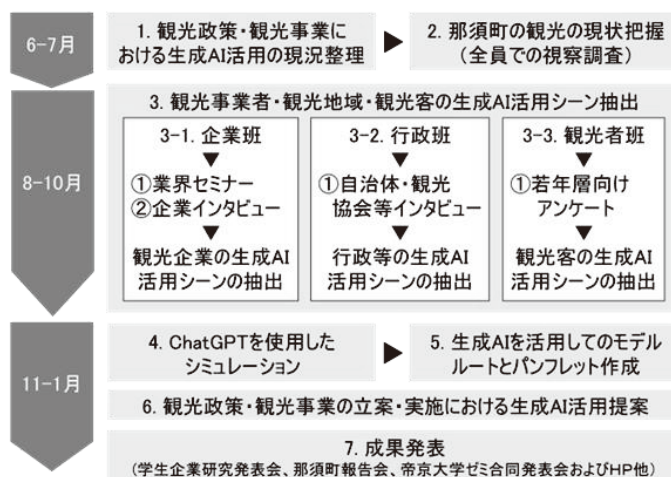


図-2 プロジェクトの内容とスケジュール

3. 観光政策立案・観光事業実施に生成AIを活用できるシーンの抽出

(1) 観光事業者・観光地域（行政および関係団体）・観光客への調査

2023年10月の時点で、那須町役場・那須町観光協会・那須町温泉旅館協同組合・観光事業者（2件）へインタビューを実施している。同調査により生成AIの使用状況や使用における問題と期待を抽出する予定である。また、潜在的観光客と想定される若者向けにインターネット経由で「観光地における生成AI活用のためのアンケート調査」をGoogleフォームを活用し実施中である。同調査により、観光客の生成AI利用状況および那須町の観光行動で求める内容を明確化し生成AI活用の検討材料を抽出する予定である。

(2) 観光政策立案・観光事業実施に生成AIを活用できると想定されるシーンの抽出

各調査の中間とりまとめから、ゼミでは那須町の観光の強み・弱みを整理し、観光において生成AIが活用できると想定されるシーンを図-3のような整理を行った。そして、学生がそれぞれのシーンごとにChat GPTの試験活用を開始した段階にある。

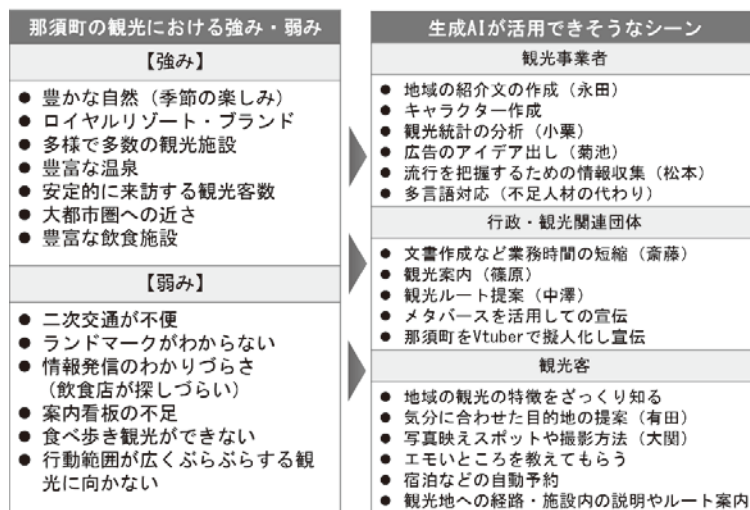


図-3 生成AIを活用できそうなシーンの抽出

4. 今後の活動予定

今後は観光政策立案・観光事業実施に生成AIを活用できると想定されるシーン別に、生成AI使用による目的達成の容易性・想定所用時間・追加料金の必要性・使用の問題点を指摘しながら、生成AIと親和性の高いシーン及び活用方法を提案する。また具体的な製品として観光モデルルートを考案し電子パンフレットを作成することも予定している。

謝辞：インタビュー調査に多大なご協力をいただきました那須町役場、那須町観光協会、那須町温泉旅館協同組合および観光事業者の皆様には、心より感謝申し上げます。