

京丹後市観光公社の公式ホームページ(京丹後ナビ)に導入

観光の問い合わせをチャットボットで対応

サービス向上と職員の負担軽減やコスト削減

京丹後市観光公社では、3月19日から、「特に“定型的”な観光情報の問い合わせ」に対して、効率的に対応するため、弊社公式ホームページ「京丹後ナビ」に、「チャットボット」(別紙※1)を導入します。

1年間の当公社に寄せられる電話は、計約8,000件。そのうちの半数(約4,000件)が、観光に関する問い合わせです。特に、夏季は海水浴やキャンプ、冬季はカニや天気(積雪状況)に関する問い合わせが殺到します。ピーク時は、1か月に1,000件を超え、その月の電話対応に要する時間は延べ10時間以上に達し、対応職員に係るコストも約6万円と試算。また、ホームページの「京丹後ナビ」で検索をしても、知りたい情報にたどり着けず、途中で離脱するケースも見受けられます。

これらの課題に対応するために、この度導入するもので、観光客の問い合わせサービスの向上と職員の負担軽減やコスト削減を図ろうとするものです。

《システム概要》

【事業者名】 CAMEL 株式会社(代表取締役 太田 伸吾) 所在地:兵庫県豊岡市

【システム名】 チャットボット「Travel Edia」(トラベル エディア)

【稼働日】 令和3年3月19日

【事業費】 初期設定費用(年額):220,000円(税込) ※令和2年度 事業費計242,000円
管理費用(月額):22,000円(税込)

【システム内容】

- ・公式ホームページ「京丹後ナビ」のトップページに、問い合わせの窓口となる「バナー(コッペちゃんをデザイン)」を貼り付け(別紙※2)。
- ・問い合わせ項目は、「海水浴場・マリンレジャー」「キャンプ場」「グルメ・お土産」「交通アクセス」「宿泊」「観光スポット・体験」「観光パンフ・ガイドブック」の7項目の中から選択。
- ・知りたい情報に関する項目を順次選択していくと、よくある「定型的な問い合わせ」に対する各回答まで、2~3回のクリックで到達できる(別紙※3)。

本件に関するお問い合わせ先



海の京都

一般社団法人京都府北部地域連携都市圏振興社(海の京都 DMU)

京丹後地域本部(通称:京丹後市観光公社) 事務局(担当:岡田)

電話 0772-72-6070 / FAX 0772-72-0822

URL <https://www.kyotango.gr.jp/> E-mail info@kyotango.gr.jp



【別紙】

※1 「チャットボット」とは

チャットボットは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた造語で、一般的には「自動応答型 会話プログラム」と呼ばれるもの。

大きく分けてAi(人工知能)型とシナリオ型に分けられ、前者は、Ai が解析し統計的に最も適切とした回答が表示されるタイプで、様々に質問に対応できるとされ、後者は、事前に作成したシナリオに沿って自動で回答していくタイプで、シナリオ通りに回答するため誤った回答をすることがないという特徴がある。

今回、導入したチャットボット「Travel Edia」は、Ai 型をベースにして観光分野に特化し開発されたシナリオ型のタイプとなる。

※2 公社公式ホームページ「京丹後ナビ」のお問い合わせ窓口のバナー (イメージ)



※3 主な「問い合わせ項目」の例

- ①「海水浴場・マリンレジャー」
 - ・海水浴場の開設
 - ・温水シャワーの有無
- ②「キャンプ場」
 - ・キャンプ場の開設
 - ・予約ができるキャンプ場
- ③「グルメ・お土産」
 - ・市内のお土産店
 - ・”琴引メロン” を買える所
- ④「交通アクセス」
 - ・京都・大阪方面から、京丹後までの所要時間とルート
 - ・琴引浜までのバスでの行き方
- ⑤「宿泊」
 - ・地域別の宿泊施設について
 - ・”間人ガニ” の食べられる所
- ⑥「観光スポット・体験」
 - ・フルーツ狩りの種類
 - ・シーカヤック体験
- ⑦「観光パンフ・ガイドブック」
 - ・各種資料請求