

渋谷エリアの観光案内所が連携しAIによる観光情報を提供 ～訪日外国人旅行者を対象に生成AIを活用した観光案内の有効性を検証～

東急株式会社
株式会社Nextremer
一般財団法人渋谷区観光協会

東急株式会社（以下、東急）、株式会社Nextremer（以下、Nextremer）、一般財団法人渋谷区観光協会（以下、渋谷区観光協会）は、渋谷への訪日外国人旅行者を対象に、渋谷区観光協会が運営する「SHIBU HACHI BOX」と東急が運営する「WANDER COMPASS SHIBUYA」の2か所の観光案内所で生成AIを活用した観光案内サービスの検証（以下、本検証）を2025年10月27日（月）から12月14日（日）まで実施します。

急速な訪日外国人旅行者の増加により、観光案内所が果たす役割はますます重要になっているなかで、渋谷は、東京を訪れる外国人観光客の訪問先に3年連続で1位となっています。一方で、渋谷の観光案内所では利用者から道案内や人気スポットに関する情報など、類似した問合せが多く、観光情報や文化体験など地域の魅力について、ご案内する時間が限られてしまうといった接客面の課題や、最低賃金の上昇などによる人材の採用・確保、人材育成や教育・研修など運営面でも課題を抱えており、それによって案内ノウハウの蓄積が難しいなどの現状があります。

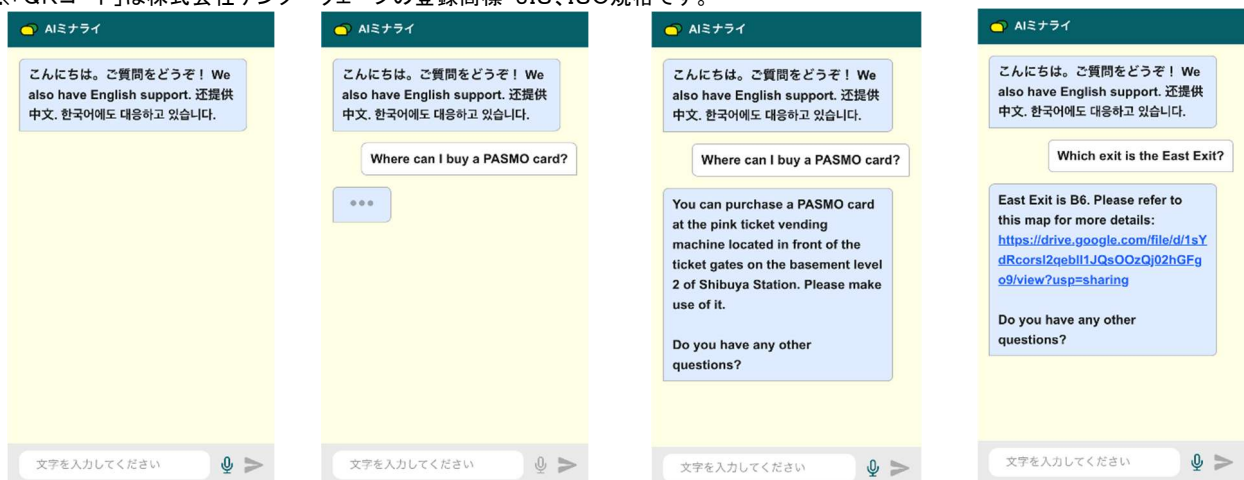
本検証では、観光案内の効率化・案内スキルの平準化を念頭に、Nextremerが提供する対話型AIサービス「AIミナライ」を活用した観光案内サービスを「SHIBU HACHI BOX」、「WANDER COMPASS SHIBUYA」の2か所で提供します。各観光案内所に掲出されるQRコードから、ご自身の携帯端末でAIチャットボットへアクセスし質問をご入力いただくと、AIがご質問に回答、ご質問内容に応じてマップなどもご提供します。

生成AIでの定型質問への回答による効率化と生成AIによる接客データを蓄積・共有で、渋谷エリアの観光案内所スタッフのノウハウの蓄積が可能か検証していきます。

3者は、生成AIによる観光案内の可能性を検証していくことで、訪日外国人旅行者の多様なニーズに対応した新たな価値の提供を行うとともに、便利で革新的な渋谷の観光案内所を目指します。

本検証の詳細は別紙の通りです。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標・JIS、ISO規格です。



▲生成AIによるチャットのイメージ

【別紙】

■本検証について

1. 実施場所

- ①SHIBU HACHI BOX
- ②WANDER COMPASS SHIBUYA

2. 検証期間

2025年10月27日(月)～12月14日(日)

3. 対応言語

日本語・英語・簡体字・繁体字・韓国語

4. AIによる接客可能時間

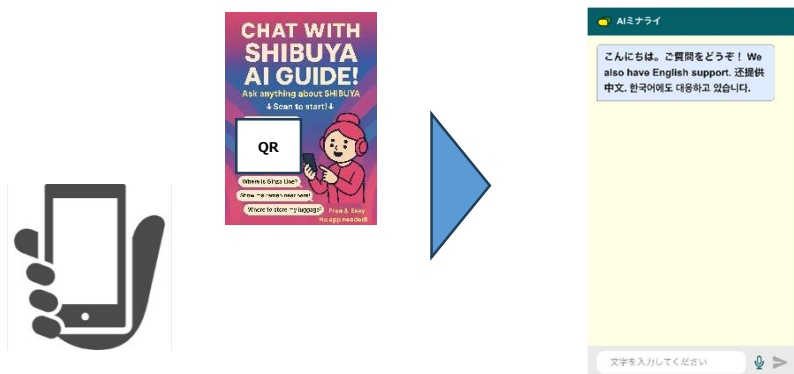
毎日: 8:00～24:00 ※左記時間外はシステム休止

5. 対話型AI サービス(AIミナライ)について

「AIミナライ」は、音声・チャット・対面などあらゆる接点で顧客対応を自動化する対話型AIサービスです。専門知識がなくても簡単に導入でき、企業独自のナレッジを活用して高品質な応答を実現します。多言語対応や継続学習機能により、業務効率化と顧客満足度向上を両立します。

■サービス利用イメージ(英語での利用の場合)

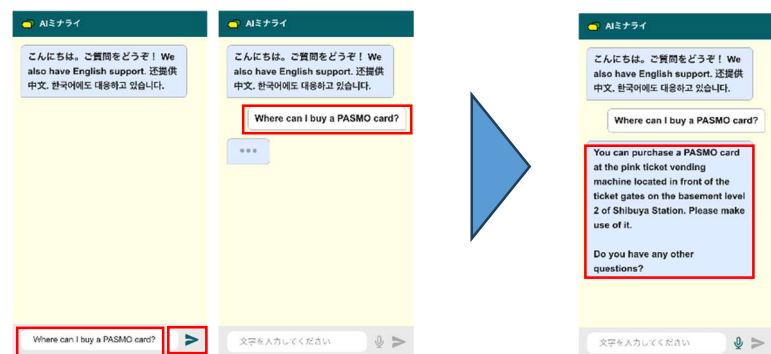
①各観光案内所に掲出されるQRコードから、AIへアクセス



ご自身の携帯端末からQRでアクセス

入力画面が表示されます

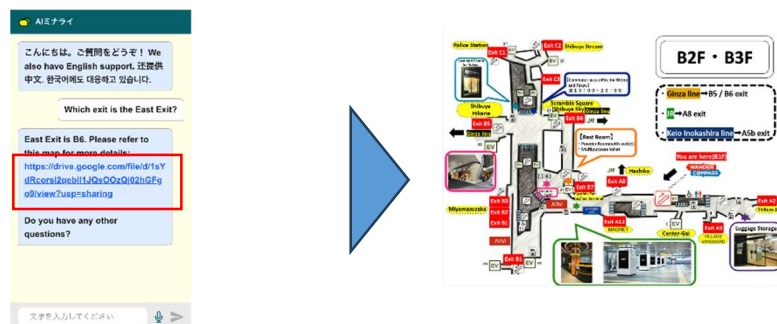
②質問を入力し、案内を受ける



質問を音声もしくはテキストで入力し送信

AIがチャットで回答

③画像表示



回答にURLが表示された場合には、URLをタップ

【参考】

■SHIBU HACHI BOXについて

1. 観光案内運営：一般財団法人渋谷区観光協会
2. 所在地：東京都渋谷区道玄坂2-1
3. サービス：観光情報案内、興行チケット販売、土産販売、体験型コンテンツ、まちの情報発信など
4. 営業時間：10:00～20:00

■WANDER COMPASS SHIBUYA(ワンダーコンパス渋谷)について

1. 事業主体：東急株式会社
2. 所在地：東京都渋谷区道玄坂2-1-1 渋谷駅地下1階コンコース(渋谷ちかみち総合インフォメーション内)
3. サービス：渋谷駅構内および周辺案内などのコンシェルジュ、手荷物一時預かり・旅行手配(外国人観光客向けツアー含) Wi-Fiルーターレンタル(NINJA WiFi®)・SIM販売・受渡し(Sakura Mobile) 外貨両替
4. 営業時間：10:00～19:00

■株式会社Nextremerについて

1. 本社所在地：高知県南国市蛸が丘1-1-2 南国オフィスパークセンター別棟 3F
2. 会社設立：2012年10月
3. 代表取締役：向井 永浩
4. 事業内容：AIプロダクト事業、AIソリューション事業、データアノテーション事業
5. URL：<https://www.nextremer.com/>
6. 東急アクセラレートプログラム2016二子玉川賞受賞

■一般財団法人渋谷区観光協会について

1. 所在地：東京都渋谷区道玄坂1-1-25 渋谷マークシティ4F(クリエイションスクエアしぶや内)
2. 法人設立：2012年4月
3. 代表理事：金山 淳吾
4. 事業内容：本部事業、観光インフラ整備事業、地域文化創造事業
5. URL：<https://play-shibuya.com/>

■東急アライアンスプラットフォームについて

東急アライアンスプラットフォームは、東急が主催する事業共創プラットフォームです。2015年度から開始した東急アクセラレートプログラムを、2021年8月に東急アライアンスプラットフォームへとリブランディングしました。東急グループの誰もが参画可能なプラットフォームとして事業共創機会の最大化を図っています。グループの幅広い顧客接点とアセットを活用して新たな価値を創出し続けることで、スタートアップ企業などから選ばれ続けるプラットフォームとなることを目指しています。

2015年度から通算で、138件のテストマーケティングや協業、うち50件の事業化や本格導入、うち9件の業務・資本提携を実現しました。

URL：<http://www.tokyu-ap.com/>

以 上