

経済産業省とNEDOが主催する懸賞金活用型プログラム「GENIAC-PRIZE」で
 「特別賞 持続実装賞」と「協力団体特別賞 HDI-Japan賞」を受賞
 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検証の取り組みを高く評価いただきました

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)と株式会社Nextremer(以下、Nextremer)は、経済産業省およびNEDO(国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構)が主催する、懸賞金活用型プログラム「GENIAC-PRIZE」(以下、本プログラム)で、3領域の一つである「国産基盤モデル等を活用した社会課題解決AIエージェント開発」において、「特別賞 持続実装賞」と「協力団体特別賞 HDI-Japan賞」(以下、本賞)を受賞しました。

本プログラムは、生成AIサービスによる解決が望まれる社会課題・官公庁・安全性の3領域4テーマを対象とした懸賞金総額約8億円のNEDO懸賞金活用型プログラム(NEDO Challenge)の制度を活用したもので、さまざまな地域の多様な主体による開発・実証を促し、生成AIアプリケーションの利活用や社会実装の加速を目指すものです。今回初開催となった本プログラムのうち、国産基盤モデル等を活用した社会課題解決AIエージェント開発領域には、合計114件(製造業:58件、CS:56件)の応募から、各テーマ8件を受賞の最終候補者として選定し、2026年3月24日に開催されたピッチプレゼンテーションによる最終審査により、受賞者を決定しました。

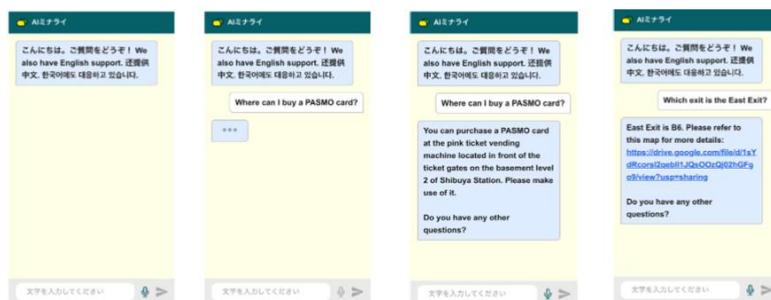
今回は、一般財団法人渋谷区観光協会が運営する「SHIBU HACHI BOX」と東急が運営する「WANDER COMPASS SHIBUYA」の2か所の観光案内所で、Nextremerが提供する対話型AIサービス「AIMナライ」を活用した観光案内サービスによる観光案内の効率化・案内スキルの平準化を念頭とした検証(以下、本検証)が高く評価され、本賞の受賞にいたりしました。

<本検証の特徴>

- インバウンド増加による「需要増」と「人手不足」によって消失した観光案内所の「おもてなし時間」を「AIMナライGuide」によって創出
- 訪日客はQRコードを読み込むだけで利用できるアプリ不要のAIエージェント
- 定型質問はAIが処理し、AIが生み出した時間を「おもてなし」に転換することで、窓口の混雑緩和と、顧客体験の質向上を実現(対応工数:22.4%削減)
- 国産LLM(大規模言語モデル)を評価エンジンとして活用し、回答正答率は76.0% → 94.5%まで向上
- 今後は、都市の対面サービス全体の共通インフラとして展開を検討



▲表彰の様子



▲生成AIによるチャットのイメージ

今後も生成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案内機能の向上を目指します。

詳細は、別紙のとおりです。

※「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。

【別紙】

1. NEDO懸賞金活用型プログラム「GENIAC-PRIZE」とは

生成AIサービスによる解決が望まれる社会課題・官公庁・安全性の3領域で、以下4テーマを対象とした懸賞金総額約8億円のNEDO懸賞金活用型プログラム(NEDO Challenge)です。さまざまな地域の多様な主体による開発・実証を促し、生成AIアプリケーションの利活用や社会実装の加速を目指しています。

<テーマ一覧>

社会課題:国産基盤モデル等を活用した社会課題解決AIエージェント開発

I. 製造業の暗黙知の形式知化(以下、製造業)

II. カスタマーサポートの生産性向上(以下、CS)

官公庁:官公庁等における審査業務等の効率化に資する生成AI開発

安全性:生成AIの安全性確保に向けたリスク探索及びリスク低減技術の開発

GENIAC-PRIZE特設サイト:<https://geniac-prize.nedo.go.jp/>

2. NEDO懸賞金活用型プログラム(NEDO Challenge)とは

技術課題や社会課題の解決に資する多様なシーズ・解決策を「コンテスト形式」による懸賞金型の研究開発方式を通じて募るプログラム“NEDO Challenge”により、懸賞金に加え研究開発期間中の非金銭的支援(伴走支援、ネットワーク構築、追加支援他)などを組み合わせることで、研究開発を促進させ、より多くの応募を促し、将来の社会課題解決や新産業創出につながる革新的なシーズをいち早く発掘します。更に、応募者の成果を社会に広く周知する機会を設けるなど、懸賞広告応募者と当該シーズのユーザーとの連携の機会を創出し、短期(2年後まで)に共同研究等につなげることを目指します。

NEDO懸賞金活用型プログラム:https://www.nedo.go.jp/activities/ZZJP_100268.html

3. 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(Aミナライ)について

「A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)

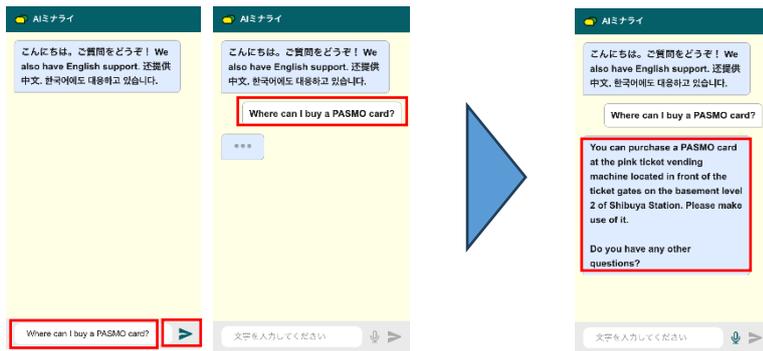
①各観光案内所に掲出されるQRコードから、AIへアクセス



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

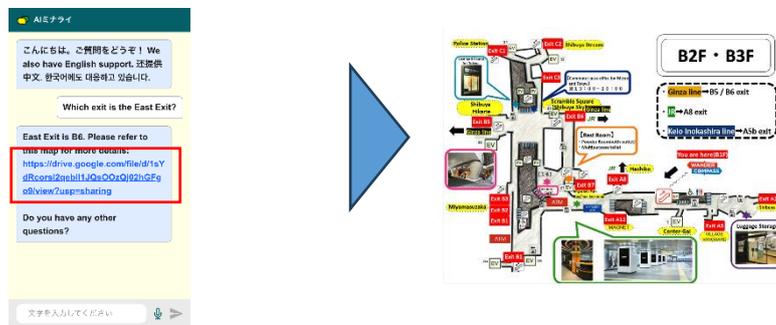
②質問を入力し、案内を受ける



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

4. 参考リリース

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～

URL: <https://www.tokyu.co.jp/company/information/detail/59361.html>

【参考】

■SHIBU HACHI BOXIについて

1. 観光案内運営事業主体： 一般財団法人渋谷区観光協会一般社団法人渋谷駅前エリアマネジメント
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、データソリューション事業
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1-12-5 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/>

■「東急アクセラレートプログラム」について

2015年度から、スタートアップを中心とした企業との事業共創を図る「東急アクセラレートプログラム」を実施しています。本プログラムを通じて、東急グループの最重要拠点である「渋谷」を東急線沿線の生活利便性を高める新たな価値創出の場にするだけでなく、スタートアップ企業などの持続的成長を実現するグローバルなイノベーション拠点にすることを目指しています。

以 上