

共同リリース



2023年9月26日

報道関係各位

公益財団法人大阪観光局
株式会社JTB
Kotozna株式会社

観光案内に多言語生成系AIチャットボットを日本初導入^(※1)

～10月16日(月)よりサービスを開始し、スピーディかつシームレスに
20言語に対応することで、観光客へのおもてなし向上を図ります～

公益財団法人大阪観光局(所在地:大阪府中央区、理事長:溝畑 宏、以下、大阪観光局)は、急増する訪日外国人旅行者に対して多言語受入能力を高めるべく、大阪公式観光情報サイトの「OSAKA-INFO」^(※2)にこれまで設置してきたAIチャットボットから、日本初導入となる20言語以上に対応可能な生成系AIチャットボットに刷新します。

今回導入する、Kotozna株式会社(本社:東京都港区、代表取締役 後藤玄利、以下、Kotozna)が株式会社JTB(本社:東京都品川区、代表取締役 社長執行役員:山北栄二郎、以下、JTB)と連携して提供する、多言語生成系AIチャットボット「Kotozna laMondo(コトツナ ラモンド)」を、2023年10月16日(月)より「OSAKA-INFO」に導入し、今後大阪観光局公式・観光アプリ「Discover Osaka」にも搭載していきます。

大阪観光局は2025年の大阪・関西万博に向け、生成系AIチャットボットを活用した観光案内所やコールセンターでの多言語問い合わせの利便性向上と、観光情報の管理業務の省力化を両立することで、来阪する訪日外国人観光客へのおもてなしの向上を図ります。



■大阪観光局用にカスタマイズされた「Kotozna laMondo(コトツナ ラモンド)」の特徴

- ① 「OSAKA-INFO」を中心とした大阪の観光情報を提供するWEBサイトの情報をもとに、旅行者の質問に自然な言葉で回答します。また、WEBサイトの情報更新にあわせ、「Kotozna laMondo」も自動更新されるため、管理者による情報更新作業の省力化が実現します。
- ② 天気などリアルタイムで更新される情報についても特定のWEBサービスと連携し、回答を行うことが可能になります。

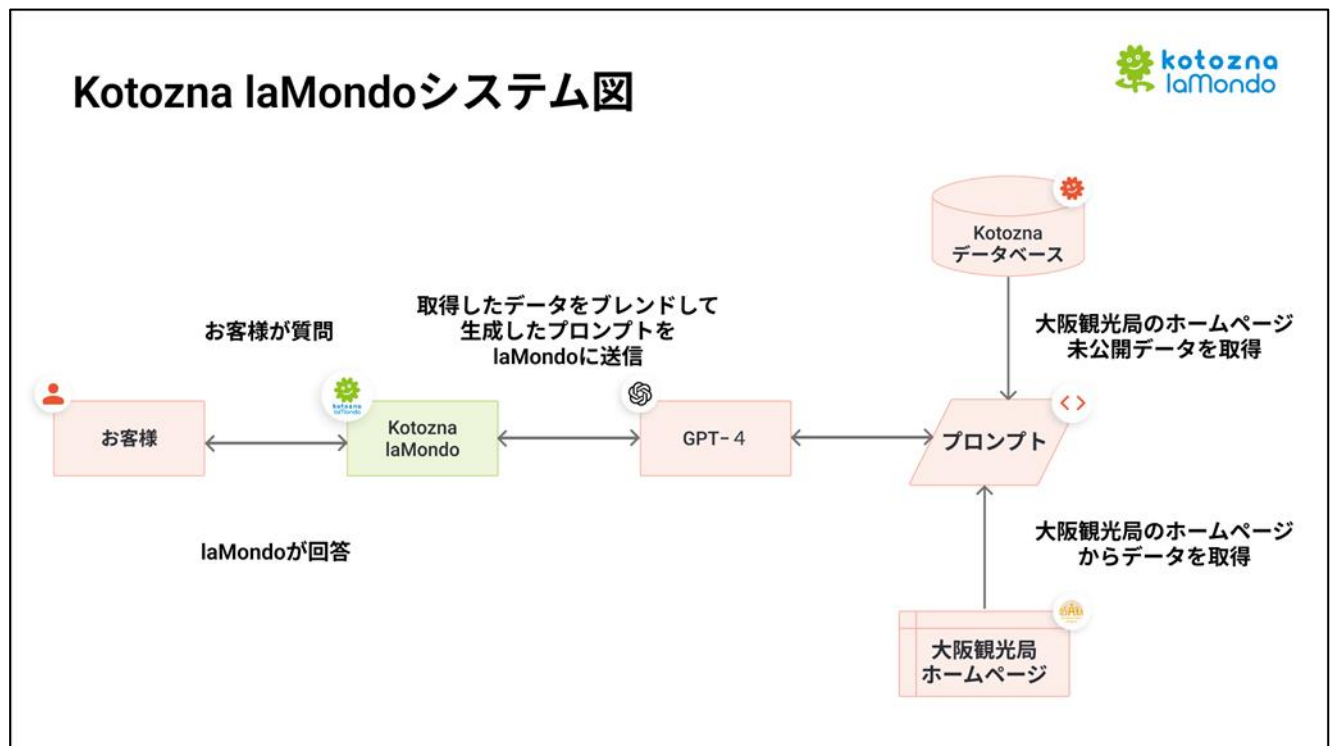
- ③ 対応可能言語は20言語以上で、「Kotozna laMondo」はブラウザ言語に応じて表示言語が自動で切り替わるため、旅行者側での言語設定を行う必要がなく、利便性の面でも大きく向上します。
- ④ 今後はレストランや送迎などの予約機能、防災情報等、お客様に有益となる様々な情報と連携させる予定です。

■「Kotozna laMondo(コトツナ ラモンド)」とは

「Kotozna laMondo」はKotoznaが提供するサービスで、GPT-4^(※3)を活用した多言語AIチャットボットです。生成系AIであるGPT-4を活用しているため、自然な会話による対話が可能です。しかし、これら生成系AIは人間のように自然な対話ができる一方で、個別の具体的な質問に対して、回答の正確性は必ずしも高くないという欠点がありました。

そこでKotoznaは、固有データベースの学習×独自プロンプトエンジニアリング技術^(※4)で、特定の事業者にて特化した情報を、回答の直前にChatGPTに教えることで、事業者に関連する正確で信頼性の高い情報を提供することを実現しました。さらに、「Kotozna laMondo」は20言語以上^(※5)の言語に対応していることが特徴です。(詳しくはこちら:<https://kotozna.com/lamondo/>)

生成系AI以前のチャットボットの多くはルールベース型で、事前に想定した質問への回答パターンを設定しておく必要があります。そのため、質問が事前想定文に沿ってないものや言い回しが異なる質問への対応が困難でした。これらの課題を解消するため、生成系AIに期待が寄せられています。



■公益財団法人大阪観光局

オール大阪体制で観光集客に向けて戦略的な観光振興に取り組むため、大阪府、大阪市、在阪経済団体(大阪商工会議所、関西経済連合会、関西経済同友会)のトップ会議での合意に基づき設置された組織。大阪の歴史的、文化的および経済的特性を活かし、マーケティング戦略に基づいて観光事業の振興並びにMICEの誘致及び支援等に関する事業を行うことにより、地域経済の活性化を図ります。大阪を、世界に開かれた国際観光文化都市としての発展に寄与するとともに、国民の生活、文化および経済の向上発展並びに国際親善に寄与することを目的としています。

■株式会社JTB

JTBは「交流創造事業」を事業ドメインにし、地域・社会課題に対して、人×場所×交流をデザインすることでその解決に取り組んでいます。旅行業として培った110年以上の経験を基に、人とデジタルの価値を融合

し新たな価値(人流・商流・情報流)を生み出し、あらゆる交流を創造することで持続可能な社会づくり・地域づくりに貢献します。2019年より大阪観光局のゴールドパートナーとして、社内外に有する資源やネットワークを生かし、大阪の魅力を高めることに努めています。「交流創造事業」は(株)JTBの登録商標です。

■Kotozna株式会社

Kotoznaはソーシャルイノベーションと新たなテクノロジーを活用し、「言葉のカベ」を解消することを目指しています。2020年のJTBとの資本・業務提携を機にトラベルテックに特化した「Kotozna In-room」や「Kotozna laMondo」などのソリューションで国内外の旅行者へのおもてなし強化に向けJTBとともに実施してまいります。

(参考)

■アジア最大級のIT展示会「CEATEC 2023」^(※6)において、「Kotozna laMondo」のデモ展示を実施
2023年10月17日(火)～20日(金)の4日間、幕張メッセ開催されるアジア最大級のIT技術とエレクトロニクスの国際展示会「CEATEC2023」内JTBブースにて、「大阪観光局」「宿泊事業者向け」の「Kotozna laMondo」のデモを体験できます。

- ※1 Kotozna社調べ(2023年7～8月に主要な自治体の観光協会やDMOでの観光情報サイトを調査)
- ※2 「OSAKA-INFO」は、都道府県公式観光情報サイトとして、PCでは第1位、スマートフォンでは第2位の閲覧数を誇るウェブサイトです。(公益社団法人日本観光振興協会「2022年観光関連サイト閲覧者数ランキング」より引用)
- ※3 GPT-4とはOpenAIによって開発されたAIチャットボット、ChatGPTの最新版。広範なトピックについての会話を生成する。大量のテキストデータを活用して学習しており人間と同じような自然言語での会話を生成することが可能。特徴はLLM(大規模言語モデル)による自然言語の生成能力。2023年3月14日にリリースされた、従来版より創造的で信頼性が高く、より細かい指示に対応できる。
- ※4 プロンプトエンジニアリングとは、生成的人工知能(生成AI)モデルが解釈し、理解できるように指示文章を構造化する過程。
- ※5 英語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、中国語(簡体字と繁体字)、日本語、韓国語、ロシア語、オランダ語、トルコ語、ポーランド語、ルーマニア語、ギリシャ語、ウクライナ語、フィンランド語、スウェーデン語、タイ語、チェコ語、ノルウェー語など
- ※6 「CEATEC 2023(シーテック 2023)」ブース概要
会期:2023年10月17日(火)～20日(金) 10時00分～17時00分
会場:幕張メッセ(千葉県千葉市美浜区中瀬2-1) JTBブース
入場料:無料 ※入場にはオンラインでの登録が必要です。
<https://www.ceatec.com/ja/>

<本件に関するお問い合わせ先>

■報道関係の方からのお問合せ先

公益財団法人大阪観光局	広報・渉外室 TEL:06-6282-5914
株式会社JTB	JTB広報室 TEL:06-6260-5108(大阪) 03-5796-5833(東京)
Kotozna株式会社	Kotozna PR事務局:星・武部 mail:kotoznapress@power-d.tokyo mobile:090-1631-8467

■観光事業者の方からのお問合せ先

JTB大阪第一事業部内「Kotozna In-room事務局」
TEL:06-6260-0106 (9:30～17:30 土日祝休) E-mail:kotozna@jtb.com