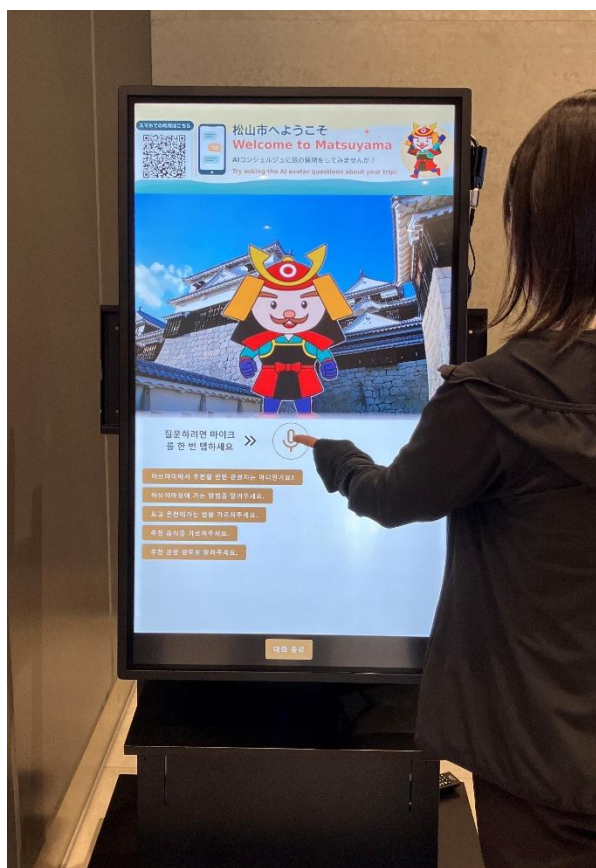


JTB と松山市、生成 AI アバターによる観光案内の実証を開始 ～松山城マスコットキャラクター「よしあきくん」が、 多言語音声で観光客をおもてなし～

株式会社 JTB は、松山市と締結した観光振興などに関する連携協定の一環として、生成 AI を活用したアバターによる多言語観光案内の実証事業を 2026 年 9 月 30 日(水)より開始します。



AI アバター観光案内の利用イメージ

- ・中央のマイクのアイコンをタップして、音声で質問（日本語、英語、繁体字、簡体字、韓国語に対応）
- ・AI アバターのよしあき君が、音声で回答
- ・また画面上にはテキストでも回答を表示

※画面面上部の QR コードをスマートフォンで読み込むと、スマートフォンでもテキストでの観光案内チャットが利用可能(アプリ不要)

■取り組みの背景

JTB は、2025 年 3 月に松山市と締結した連携協定に基づき、官民連携による観光の高付加価値化と来訪者の利便性向上に取り組んでいます。

近年、訪日外国人観光客の増加や旅行者ニーズの多様化が進むなか、観光案内には多言語対応や情報提供の高度化が求められています。また、観光現場における人材不足への対応や、データに基づく観光施策の立案も重要な課題となっています。

このような背景を踏まえ、JTB と松山市は、生成 AI を活用した観光案内サービスの導入を通じて、観光客の利便性向上と観光 DX の推進を目指します。

■具体的な内容

本実証事業では、Kotozna 株式会社が提供する生成 AI を活用した観光案内サービス「Kotozna ConcierGAI（コトツナコンシェルジーエーアイ）」を活用します。観光地名や店舗名などの固有名詞も高い精度で認識できることが特長です。

松山城のマスコットキャラクター「よしあきくん」を AI アバター化して観光案内を行います。松山市の主要なタッチポイントである JR 松山駅構内にデジタルサイネージを設置し、観光客は音声で質問を行うことができ、「よしあきくん」が観光スポット、交通情報、飲食店情報などについて音声で回答します。

日本語、英語、繁体字、簡体字、韓国語に対応しており、観光客は言語の壁を感じることなく、必要な観光情報を手軽に取得することができます。

■本実証事業の目的

従来の汎用的な AI アバターではなく、松山市を代表するマスコットキャラクターをアバターとして活用することで、観光客に親しみやすく相談しやすい環境を創り、言語の壁を越えた地域の魅力が伝わる観光案内を提供することを目的とします。

また、本実証を通じて、観光案内における生成 AI の活用による業務効率化を図るとともに、利用者の質問データ等を収集・分析することで、今後の松山市における観光案内サービスの改善や観光政策の立案・推進に活用してまいります。

■実施概要

開 始 日：2026 年9月 30 日(水)

設置場所：松山市 JR 松山駅 みどりの窓口横

実施内容：生成 AI 観光案内サービス「Kotozna ConcierGAI」を活用した多言語音声観光案内

アバター：松山城マスコットキャラクター「よしあきくん」

■今後の展開

JTB と松山市は、本実証事業を通じて、生成 AI を活用した観光案内の有効性や利用者ニーズを検証します。また、本実証で得られた知見やデータを活用し、観光客の満足度向上と受入環境のさらなる充実を図るとともに、観光 DX による持続可能な観光地づくりを推進していきます。

JTB は今後も、地域資源とデジタル技術を融合させた取り組みを通じて、交流創造事業による地域課題の解決と地域活性化に貢献してまいります。

■報道関係の方からのお問合せ先

JTB 広報室代表メールアドレス jtb0074_all@jtb.com