

地域資源を生かした魅力的な観光提案



支援機関 ポストコロナ経営力強化支援事業共同企業体
支援内容 ホテル事業の効率化・新規事業戦略策定

事業者 株式会社古湧園
代表者名 代表取締役社長 新山 富左衛門
業種 宿泊業、小売業、旅行業
所在地 松山市道後湯之町 20-23
設立 昭和37年9月
資本金 1,000万円

支援に至る経緯

ホテル事業での人手不足への対応及び新規事業であるツアー事業における生成AI活用の検討

2019年に愛媛県初の環境対応型ホテル（ZEB認証施設）としてオープンしたホテル古湧園遥はじめ、道後地区を中心に展開している物販事業（土産物店）や飲食店を展開している。当社の新たな取り組みとして、2024年3月から「遥トラベル」を開業し、四国・愛媛を体験するツアー事業を始めた。

人手不足への対応として、社内でのAIの活用は必要不可欠と感じていたが、具体的な活用業務や方法が分からなかったところ、取引金融機関から愛媛県の事業「CONNECTえひめ」を通じた生成AI活用のコンサルティング支援を紹介され、ホテル部門における業務での生成AI活用の実証に取り組むこととなった。



支援の内容

ホテル部門の既存業務の効率化への取り組み、新規事業推進のための実証アプローチ

メール対応や広報資料の作成といった既存業務の効率化のほか、これまでリソース不足で取り組めなかったツアー事業の戦略策定や新たな広報戦略のアイデア出し、顧客リスト管理などの新規業務において、生成AIを活用した実証を行った。

既存業務の効率化の実証では、外国人のお客様からのメールでの問い合わせへの返信においては、従来はインターネット上の翻訳ツールを活用していたが、自社のよくある質問集を生成AIに読み込ませ、生成AIに回答案を出力させることで、メール業務の効率化を図った。また、広報業務における外部発信資料の作成においては、SNS投稿文やプレスリリース記事、自社の会員プログラムに登録している会員向けに季節のプランを紹介するお知らせの内容を検討する際のタイトル名や構成のアイデア出し、下書き作成で生成AIを活用した。

また、並行して、これまでリソース不足で取り組めなかった新規業務を進める際、やりたいことのイメージはあるものの、具体的な進め方や推進にあたってのデータ整備等の課題があったため、ゴールイメージやマイルストーン（ゴールに向けた各工程での目標）を立てながら段階的に進められるよう実証に取り組んだ。

さらに、ツアー事業や広報戦略、新たな事業を企画する際、お客様の属性やニーズ等を把握するため、お客様のデータの整備・分析が必要であったが、システム更新等により、顧客情報が複数のシステムで管理されており、データ分析をする基盤ができていなかった。実証においては、データ分析を実施する基盤を整理するため、生成AIを活用して宿泊履歴等から顧客リストを作成し、リピーター客やターゲット客を抽出する取り組みを行った。

支援の効果

生成AI活用による広報発信力を強化し、地域の魅力を最大限に発信

本支援で成果を感じた業務は、ツアー事業の戦略策定及び新しい広報戦略の企画であった。

ツアー事業の戦略策定でのサービスのコンセプト設計において、生成AIを用いてアイデア出しや考えの言語化を行うことで、当社が考えていた「道後温泉のある愛媛県松山市でのウェルネスツーリズム」に関するコンセプトを明確にすることができた。

新たな広報戦略として、設立70周年と創業103年を記念して制作したキャラクター「当館第四代社主とみざえもんTomizaemon」を企画した。本キャラクターは、道後温泉とその周辺地域の魅力的なストーリーを伊予弁で語ることで、地域文化の魅力を国内外に広く発信することを目指す。伊予の方言辞典を生成AIに読み込ませ、正しい伊予弁を使用できるように取り組んでいる。

上記のような新規事業の策定や広報発信における生成AI活用の有用性を踏まえ、当社や道後地区の魅力をこれまで以上に効果的に発信し、地域の認知度とブランド力を向上できると見込んでいる。



＜当館第四代社主とみざえもんTomizaemon＞

今後の展開

生成AI導入で業務を効率化し、地域資源を生かした魅力的な観光提案を目指す

生成AIの導入の方向性としては、生成AIと親和性がある文章作成業務での業務効率化から始め、将来的には今回の実証で試したツアー事業やTomizaemonの広報活動などの新しい取り組みの企画、顧客アンケートの整理、社内での情報共有などに力を入れたいと考えている。また、ホテル部門のみならず、物販部門等グループ全体で生成AIを活用できる状況を目指している。

当社が目指すのは、松山・道後の地域資源を活かした宿泊・観光サービスの提供を通じて、地域の観光産業の発展に寄与できるよう、魅力あふれる旅行商品・観光スタイルを提案することである。そのためには、社員が自身の能力を最大限発揮できる環境と機会を提供できる基盤づくりが不可欠であると考えており、生成AIの活用を通じて業務効率化と新規事業開発など、観光産業の価値創造につなげる取り組みを継続して実施していきたい。



お知らせ
2025.01.01
当館第四代社主 とみざえもん 伊予だより



お知らせ
2024.12.29
【新春特別企画！～古湧園 公式アプリ～Wスタンプキャンペーンのお知らせ】



お知らせ
2024.12.27
愛媛の地酒 ～梅美人酒造（愛媛県八幡浜市）～

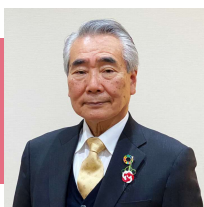
＜生成AIを活用した自社HPでのお知らせの文案作成＞

活動を振り返って

review

支援事業を受けて

代表取締役社長 新山 富左衛門



人手不足と生産性の向上は、多くの企業が直面している重大な課題です。地方の中小企業にとって、業務の効率化は非常に重要であり、生成AIを導入することにより、日々の業務を自動化し、お客様中心主義を旨として、より価値のあるサービスを提供してまいります。また、観光業において、生成AIは、顧客の好みと行動を学習し、個々のニーズに合わせた提案やインフォメーションを提供するツールです。観光客は世界中から訪れるため、旅前の柔軟な多言語での対応により、言語の壁を越えてスムーズなコミュニケーションが実現します。

そして、新たなコミュニケーションツールとして誕生した「当館第四代社主とみざえもんTomizaemon」は、伊予の文化を時代を超えて継承すべく、道後温泉地域特有の伝統や言葉を使って、新たな世代に向けてエンゲージメント（繋がり）と交流の架け橋を築きます。株式会社古湧園は、これらの取り組みを通じて、継続的な観光振興と地域経済の発展に寄与してまいります。