

2025 年 9 月 12 日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

札幌観光・イベントに特化した生成 AI チャットボットサービスを本格展開 地域の活性化を支援し、顧客体験(CX)の向上とスタッフの業務効率化を実現

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、札幌の観光振興に取り組む専門団体である一般社団法人札幌観光協会(会長:笹原 晶博、所在地:北海道札幌市)向けに、生成 AI を活用したチャットボットサービスを提供します。

本サービスは、観光やイベントに特化したチャットボットが、問い合わせに効率的な自動応答を行うものです。2025 年 9 月 12 日から開催される「2025 さっぽろオータムフェスト」において活用し、札幌市を訪れる観光客の顧客体験と満足度の向上につなげるとともに、スタッフの問い合わせ業務の効率化を実現します。

2025 さっぽろオータムフェストは、「北海道・札幌の食」をテーマに、23 日間にわたって道内の旬の食材やご当地グルメを楽しむ食のイベントです。会場となる大通公園に、昨年は 250 万人以上の来場者が訪れました。

CTC は、2023 年の開催から本サービスを実証実験として提供し、問い合わせの多い項目や今後増えると思われる想定質問への改善を行ってきました。質問内容や表現パターンの分析を通じて、販売メニューの単純な回答だけでなく、食のジャンルや補足情報を提供するなど、利便性と表現力を高めるための学習データのチューニングを行いました。また、インバウンド需要に対応するため、5 か国語での対応を可能にしました。

こうした取り組みの結果、2024 年度は 2023 年度と比べてチャットボットの利用者数が 67%増加し、アクセス数も 48%増加したことにより、今回の開催においても、より効率的な情報提供に加え、顧客体験(CX)の向上とスタッフの業務効率化を目指すサービスとして採用されることとなりました。

本サービスでは、イベントの情報サイトをもとに、飲食店の店名や会場内の場所、販売メニュー、価格、イベントプログラムなどの情報を生成 AI が自動応答します。利用者が入力した曖昧な質問や単語から出展店舗の情報を検索し、自然な対話形式で案内することで、飲食店へのスムーズな誘導とイベント運営の効率化を実現します。

加えて、札幌観光協会が運営する公式観光情報サイト「ようこそさっぽろ」とも連携しており、来場者はイベント情報に加え、周辺の観光スポット、グルメ、宿泊施設などもリアルタイムで問い合わせが可能です。多言語対応により、国内外の旅行者にも快適な観光体験を提供します。

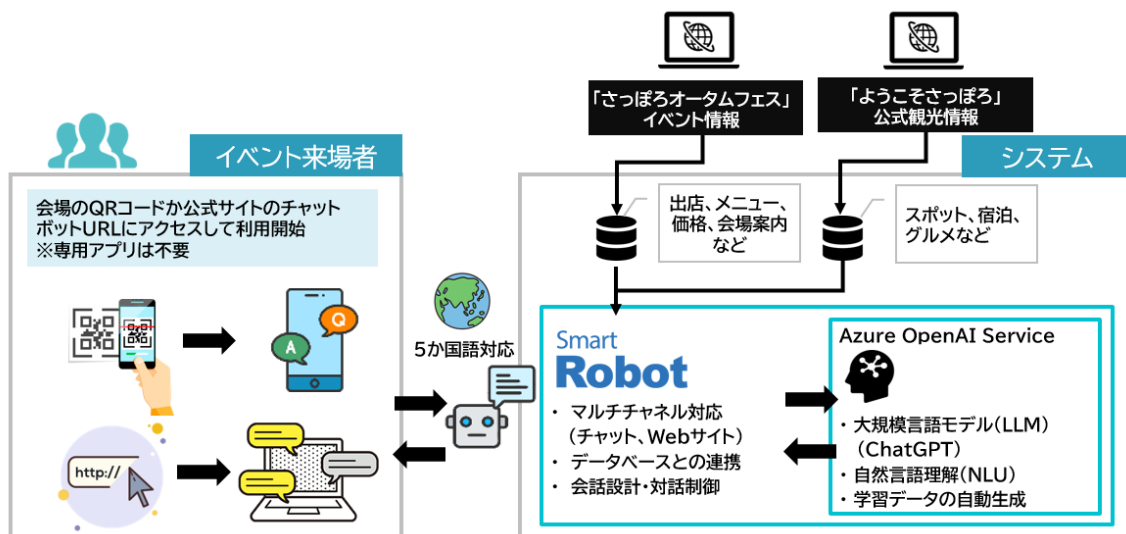
システム基盤には、Microsoft 社の生成 AI サービス「Azure OpenAI Service」を採用しており、自然言語処理により表記の揺らぎを統一し、学習データの自動生成を実現しています。アプリには、Intumit(インツミット)社の AI チャットボット「SmartRobot」を活用し、業務特化型の対話設計と応対制御による最適な回答を提供します。これらを連携させることで、来場者対応の質とスピードの両立が可能となります。

今後も CTC は、観光やイベントでの利用ニーズに応じた FAQ の最適化や情報提供の充実を図り、観光客の利便性と満足度の向上に貢献していきます。

■ サービス概要

サービス提供期間	2025 年 9 月 5 日～10 月 11 日 (イベント期間は、2025 年 9 月 12 日～10 月 4 日)
利用方法	PC やスマートフォンから Web ブラウザ上で利用可能 ※専用アプリケーションなどのダウンロードは不要です。 以下の URL アクセス、または会場の看板／ガイドブックの QR コードからアクセス 「2025 さっぽろオータムフェスト」の公式 Web サイト
提供言語	日本語、英語、中国語(簡体字/繁体字) ^{※1} 、韓国語
問い合わせの範囲	1) イベントに関する情報 ・飲食店の販売情報、飲食店の位置情報、イベント開催情報など ・会場案内や忘れ物、アクセス方法など 2) 周辺観光に関する情報 ・観光スポット(大通公園、羊ヶ丘展望台など)、観光マップ ・グルメ情報(すすきの周辺の食体験など) ・宿泊施設、交通

■ サービスイメージ



■ さっぽろオータムフェストのイメージ



※1「簡体字」は画数が少なく、1950 年代に中国本土で識字率向上のために導入され、中国本土やシンガポール、マレーシアなどで使われています。「繁体字」は伝統的な漢字で、台湾や香港、マカオなどで使用されています。

※ Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※ 記載されている商品名などの固有名称は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

＜報道機関からのお問い合わせ先＞
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部
E-mail: press@ctc-g.co.jp