

下関市観光案内おもてなし多言語チャットボット（英語）について

作成経緯・目的

本市では、コロナ収束後の韓国人観光客のFIT化を見据えて、令和2年度に事業者（KDDIウェブコミュニケーションズ）と市内大学（梅光学院大学）との産官学連携で「下関市観光案内おもてなし多言語チャットボット（韓国語）」を完成させたところであるが、欧米豪市場においてもコロナ収束後に円滑に本市を周遊していただくための受入環境整備、また、タビマエ・タビナカの個々人の興味関心に合わせた観光情報PRのため、この度英語版のチャットボットの作成を実施した。

概要

- チャットボットは、下関市のメインキャラクター「せきまる」がユーザーの関心や属性を聞き出し、興味関心に合わせて観光案内を行う。チャットボット用英語 Facebook ページ「Shimonoseki Travel Guide Sekimaru」で運用する。
- およそ 190 通りの回答が用意されている。回答には、既存の観光情報発信用英語 Facebook ページ（Visit Shimonoseki Japan：フォロワー数約 4 万人）との連携により、案内する内容を充実させた。
- 作成にあたっては、令和2年度に「下関市観光案内おもてなし多言語チャットボット（韓国語）」作成の際に KDDI ウェブコミュニケーションズから技術支援を受けた仕組みを活用し、官学連携により梅光学院大学から英語シナリオ作成の協力を得て完成させた。
- 英語圏に留学経験があり、生きた英語を学んできた学生たちがシナリオを作成。温もりを感じられる言葉で作成されている。

意義

- ◎コロナ収束後に向けた環境整備の一環となる。
- ◎オンラインでいつでもどこでも観光案内を行える。
- ◎外国人旅行者のニーズが把握できる。
- ◎観光案内所や観光ガイドの助け（語学面）となる。

経緯及び今後の予定

令和3年4月～令和4年3月	梅光学院大学にてシナリオ作成
令和4年4月～	5月 シナリオの手直し
令和4年6月	チャットボット完成
令和4年9月	チャットボット用英語 Facebook ページ「Shimonoseki Travel Guide Sekimaru」リリース予定
令和4年9月以降	チャットボット利用促進ツール作成予定

梅光学院大学でのシナリオ作成の様子



下関市観光案内おもてなし多言語チャットボット（英語）

使い方

①チャットボット用英語
Facebook ページ
「Shimonoseki Travel Guide
Sekimaru」で「メッセージを
送信」をタップする

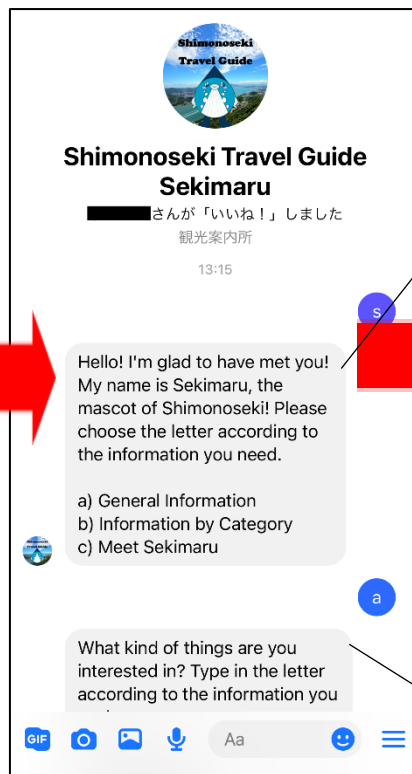
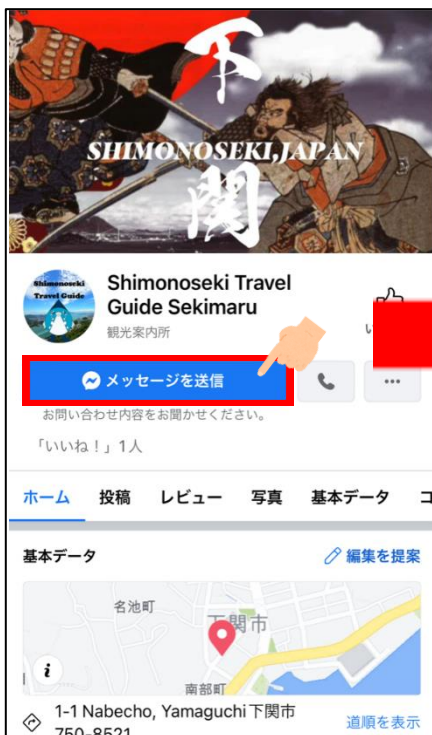
②アルファベットを入力
し応答すればOK！

(Messenger)

(日本語訳)

こんにちは！お会いできて嬉しいです！私は下関のメインキャラクターのせきまるです！該当する項目の前にあるアルファベットを入力してください。

- a. 一般観光案内
- b. テーマ別観光案内
- c. せきまるの紹介



(途中省略)

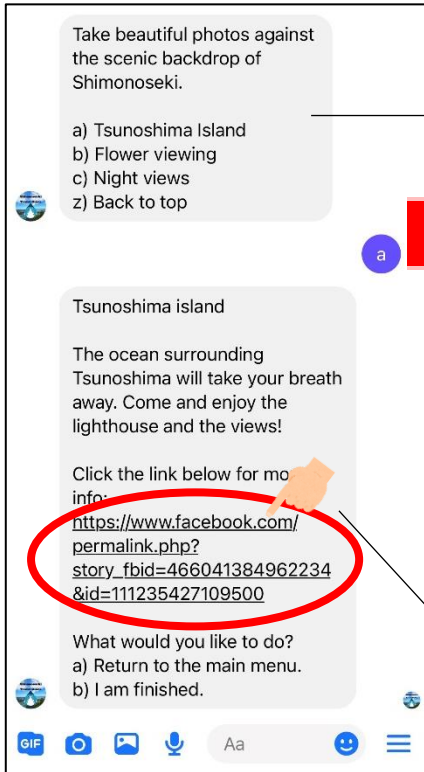
(日本語訳)

何を知りたいですか？該当内容の前にあるアルファベットを入力してください。

- a. 観光案内
- b. 交通案内
- c. グルメ
- d. 宿泊
- e. ショッピング
- f. 下関について
- z. 最初に戻る

※9月～リリース予定
(現在は非公開)

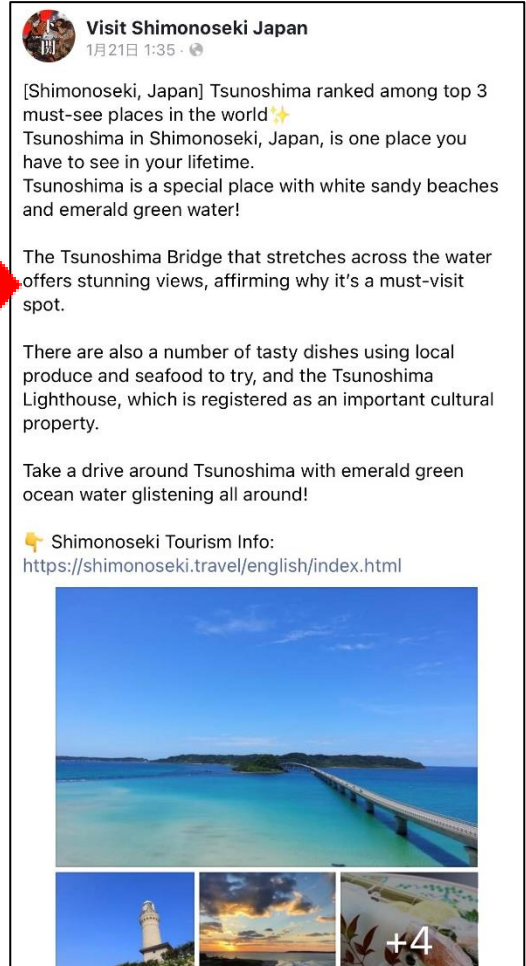
③興味関心に合わせた回答が表示され、詳細情報は URL に誘導




(日本語訳)
 下関の風光明媚な景色を背景に美しい写真を撮りましょう。
 a.角島
 b.花見
 c.夜景
 z.最初に戻る

(日本語訳)
 角島
 角島を取り囲む海の美しさは息を呑むほど。灯台や景色を楽しむにきてください！
 詳細については、以下のリンクをクリックしてください。
 (リンク省略)
 何をしたいですか？
 a.最初に戻る
 b.チャットボットを終了する

★観光地の詳しい紹介や、公式 HP、Google map の位置情報等を掲載しているページにリンク



- 利用には **Facebook アカウントが必要**です。
- スマートフォンから利用する場合は、「Facebook Messenger」アプリが必要です。
- PC からも利用できます。

 ここがポイント！

- 英語圏に留学経験のある学生が**温もりのある英語**で文章を作成！
- 各自の興味関心に合わせた回答をおよそ**190 通り**用意！

(日本語訳)

【日本・下関】角島が世界の必見スポットベスト3にランクイン★日本の下関にある角島は、一生に一度は見なければならぬ場所の1つです。角島は白い砂浜とエメラルドグリーンの海が広がる特別な場所！水上に架かる角島大橋は絶景で、必見のスポットです。
 地元の食材や海の幸を使った美味しい料理の数々や、重要文化財に登録されている角島灯台などもあります。
 エメラルドグリーンの海が広がる角島をドライブしてみてください！
 ・下関観光情報：
<https://shimonoseki.travel/index.html>