

AI が観光業に与える影響 安定的な利益を得るために

宮城県仙台第三高等学校 普通科

要旨

AI が観光業にどのような影響と効果を与えるのかに興味を持った。AI を導入することで観光業に安定的な利益をもたらすことができると思った。しかし、先行研究から AI はおもてなしに不向きであることが分かった。おもてなしは人と人で成り立つもの。この問題を解決すれば AI をうまく活用することができる。そこで、私達は観光業の働き手から意見を聞くため、秋保ホテル瑞鳳に足を運んだ。人間と AI の分業によって仕事の効率を上げ、おもてなしの質を維持するという案を得た。また、AI だけでなく科学技術を用いることで AI の負担を減らすことができるということが分かった。

1 はじめに

近年、急速に発達してきている AI がコロナ禍で打撃を受けた観光業にどのような影響、効果を与えるのかということに興味を持った。AI を導入することで観光業により安定的な利益を得られるようにするために探究活動を始めた。

・先行研究について*

<https://www.siu.ac.jp/assets/pdf/5be92e8771b9114068efa696a5ab4b33.pdf>*

インバウンド対応、人件費削減、高稼働、棟の目的から現在、ロボットを駆使したオペレーション機能を導入した施設がある。

AI 搭載型ロボットが人をもてなすためにはそのロボットのデザインを親近感のあるものにするべき。

AI は表情や感情機能がないロボット的おもてなししかできず人のおもてなしのように受け手の心や知を揺さぶることはできない。

「おもてなしは人と人で成り立つもの」

先行研究から私達はおもてなし AI にとって課題となることを知った。

2 考察

私達は宮城県の秋保にあるホテル瑞鳳に観光業と AI の関係性についてインタビューを行った。そこで得た案は人間と AI の分業であった。接客に関わらない仕事を AI が担当し、接客に

関わる仕事を人間が担当するというものだ。これを行うことで仕事の効率を上げ、おもてなしの質を維持することができる。AI の活用が有効な例としてはナンバープレートの読み取りによる新規、リピーターの把握、混雑状況の提示による作業の効率化などが挙げられる。実際に秋保ホテル瑞鳳ではポケトークを利用して外国人の対応を行っていた。

また、修学旅行では AI についての理解を深めるため、大阪科学技術館に足を運んだ。AI の導入による金銭面の問題などを解決するためには AI 以外の他の科学技術の活用も大切だと気づくことができた。

3 まとめ

おもてなしは人と人で成り立つものであり、AI だけで観光業を担うことは難しい。人間がおもてなしを担当し、AI が裏の仕事を担当し、分業を行うことで仕事の効率を上げ、おもてなしの質を維持できることが分かった。おもてなしの質を維持することで、売上のもととなるリピーターの増加に繋がり、安定的な利益を得ることができる。また、修学旅行では AI と近い存在にある科学技術に目を向けた。AI 以外の科学技術を活用することで、AI の問題点を補うことができる。今後の観光業の発展に AI と科学技術がどのように関わるのか実際に見てていきたい。



参考文献

訪問した秋保ホテル瑞鳳

<https://www.siu.ac.jp/assets/pdf/5be92e8771b9114068efa696a5ab4b33.pdf>

協力 秋保ホテル瑞鳳

abstract

We are interested in the combination of AI and the tourism industry. We knew that omotenashi is difficult for AI. So, we went to Akiu Hotel Zuihou to solve this problem. We could get idea from Akiu Hotel Zuihou. Division of labor by AI and people can maintain the quality of omotenashi and increase efficiency. We can get steady benefits by doing so. Also, we realized that science and technology is necessary for steady benefit. We want to look at AI and science and technology in the tourism industry.

※このボックスは削除してください。

- ・タイトル、サブタイトルのフォントサイズは指定なし。サブタイトルはなくても良いです。
- ・要旨は1段組で、300字以内で作成してください。
- ・本文は2段組で作成してください。枚数に上限はありません。図やグラフを入れてください。