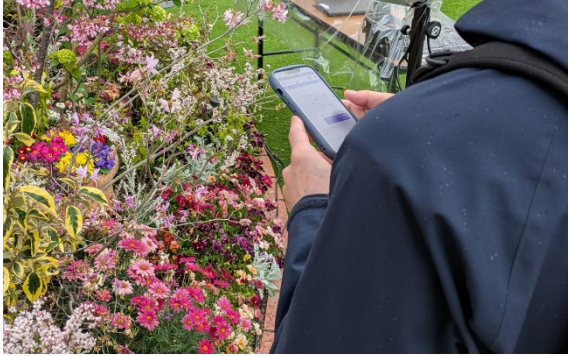


■プロジェクト名

AI 音声対話ガイドシステムを活用したイベント案内

■事業者名

株式会社 ブリッジウェル



■実証実験の概要

○実証実験の背景

花をテーマとした Fukuoka Flower Show2026(以下「FFS2026」という。)では、国内外から多くの来場者が見込まれていた。

来場者の方により深くイベントを楽しんでいただくため、また、来場者の方はどのようなことに関心や質問があるか等を把握するため、多言語対応且つダウンロードやアカウント登録不要で手軽に利用できる対話型 AI ガイド「ToyTalk」を来場者に活用いただき、有効性や利用実績について検証を行った。

○実証実験の内容

- ・実証実験期間:令和 8 年 3 月 13 日(金)~26 日(木)
※FFS2026 開催期間:令和 8 年3月 22 日(日)~26 日(木)
- ・実証フィールド:FFS2026 イベント会場ほか
- ・対象者:FFS2026 来場者、来場予定者
- ・内容:「ToyTalk」を FFS2026 のイベント案内に活用。展示作品の見どころや会場へのアクセス方法に関する質問などに来場者の利用実績を検証。

■実証実験の結果

○実証実験で実施した具体的な内容

令和 8 年 3 月 13 日から一般利用開始。

FFS2026 会場において利用促進のためチラシ配布、またシャトルバス内・会場インフォメーション/受付/休憩所にチラシ配架。

○数値など具体的な結果

1.利用実績

246 会話・約 183 ユーザー(推定)

2.利用全体像

・利用は短時間・少往復の FAQ 型が中心

会話継続時間:(中央値)40.7 秒、(平均)1分19秒

ラリー数:(平均)3.41回

・一方で深掘り対話も一定数存在

ラリー10往復以上:18会話、最大34往復

リピート率18%と、複数回利用も一定数あり

3.利用ピーク・傾向

最大利用日:3/22(91会話・80ユニーク)

利用時間帯は午前:43.5%、午後:30.9%、早朝・深夜:25.6%

→来場前の事前確認+来場後の利用の両方で使われている可能性

平日に比べ週末利用の方が1回あたりの継続利用時間が長い

4.主な問い合わせ内容

上位テーマ(構成比):

見どころ総合(24.8%)

場所案内・設備・夜間情報(24.8%)

外国語・雑談系(18.3%)

ガーデンコンテスト詳細(11.8%)

フォトスポット(10.2%)

定型FAQが非常に強い

「フラワーショーの見どころ」92件

上位4質問だけで全ユーザー発話の約14%

5.外国語利用

外国語を含む会話:20.3%

ただし多くは日本語会話に英語・韓国語が混在する形

純粋な外国語質問でも日本語で返答されるケースが多い

→言語自動追従・切替が課題

6.未回答・回答不十分

未回答・不十分:全会話の10.8%

主因:文脈理解不足、情報未登録(データ不足)、通信遅延

未回答後の即離脱率は約65%

→UX(ユーザー体験)への影響が大きい

特に詰まりやすい回答領域:場所案内・マップ、展示・ガーデン詳細、チケット・料金

○今後の展開

本実証により、イベント来場者に対する案内業務において、AIガイドが一定の有効性を有することが確認された。

今後は、未回答の削減や多言語対応の精度向上などの改善を進めるとともに、観光イベントや施設案内、自治体窓口などへの展開を検討し、来訪者対応の高度化および業務効率化への活用を図っていく。

■問い合わせ先

株式会社 ブリッジウェル

問い合わせ先 <https://about.bridge-well.com/company/inquiry/>(フォームによるお問合せ)