

いつでも、どこでも。
京都観光への疑問を
スムーズに解決します！

「京ナビオンライン」サービスの開始について

京都市及び京都府では、平成22年3月に京都総合観光案内所（愛称：京ナビ）を設置し、府内全域の様々な観光情報の提供を行っています。

この度、観光案内のDX化を促進し、より快適・便利に観光案内を御利用いただくため、京ナビ施設内や鉄道駅等に質問対応や案内機能を持ったタブレット端末を設置するとともに、パソコンやスマートフォン等でも利用可能な「京ナビオンライン」サービスを開始します。

記

1 概要

(1) サービス名称

京ナビオンライン (Kyoto Online Tourist Information Center)

(2) サービス概要

京ナビ施設内や鉄道駅等にタブレット端末を設置し、チャットボットによる質問対応のほか、利用者のニーズに応じた観光プランの提案等による観光案内、災害等の緊急情報の発信等を行います。

また、同サービスは観光オフィシャルサイト（※1）でも展開するため、パソコンやスマートフォン等からでも利用することができます。

さらに、鉄道駅等に設置された端末では、チャットボットによる質問対応等に加え、京ナビのスタッフとのビデオ通話もできます。（※2）

※1 「京都観光Navi」（日本人観光客向け）

<https://ja.kyoto.travel/>

「Kyoto City Official Travel Guide」（外国人観光客向け）

<https://kyoto.travel/en>

「京都府観光ガイド」（展開予定）

<https://www.kyoto-kankou.or.jp/>

※2 京ナビ開設時間帯（8時30分～19時）のみ。

(3) サービス開始日

令和5年3月16日（木）

(4) 言語

日本語、英語、中国語（簡体、繁体）、韓国語

(5) 設置場所

① 京なび施設内…4台

② 鉄道駅等…8台

<設置場所（予定）>

京都市営地下鉄 北大路駅	京都市営地下鉄 四条駅
京阪電気鉄道 三条駅	京阪電気鉄道 祇園四条駅
京阪電気鉄道 石清水八幡宮駅	京福電気鉄道 嵐電嵐山駅
叡山電鉄 出町柳駅	京都ポルタ インフォメーション前

※順次設置予定。

2 特徴

(1) 京なびの情報を活用した会話設計

チャットボットでは、京なびによく寄せられる質問を活用して、「交通・アクセス」、「観光スポット」、「伝統行事・イベント」などのカテゴリで整理した選択肢に基づいて会話を進めることで、利用者が求める情報に簡単にたどり着けるようにしています。

(2) 観光客のニーズ把握と回答精度の向上

利用者がチャットボットで質問した内容を蓄積し、今どんな情報が観光客に求められているのかを分析することで、回答精度の向上に加え、情報発信内容の改善や今後の施策につなげていきます。

(3) 広域周遊・分散化の推進

観光案内の中で「とっておきの京都」「もうひとつの京都」などのコンテンツ等に積極的に誘導することで、多様なエリアへの来訪を促進し、観光客の更なる分散化を図ります。

(4) 京都観光モラル等の普及・実践促進

「京都観光行動基準（京都観光モラル）」や観光マナー等の情報を積極的に表示し、市民生活と調和した観光の実践を促します。

3 利用イメージ



コンテンツ	内容
チャットボット	京なびに寄せられる問合せや知見などを基に開発した自動応答ツールにより、京都観光の疑問にお答えします。
オンライン案内 (ビデオ通話)	サービス利用者と京なびスタッフとをビデオ通話でつなぎ、質問にお答えします。 (鉄道駅等に設置された端末からのみ)
お役立ち情報	「よくある質問」サイト(A)、観光パンフレット・地図ダウンロードページ(B) 観光快適度マップページ(C)、緊急時・発災時の情報サイト(D)

※ 緊急時・発災時には、トップ画面を緊急時・発災時用の画面に切り替えます。

【オフィシャルサイトから利用する場合】

(京都観光 Navi の場合)

画面右下 (スマートフォンは左下) に表示される、「京なびオンライン」をタップすると、トップ画面が開きます。



「京都観光 Navi」トップ画面
(日本人観光客向け)

このマークをタップして
スタート

【参考１：「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトについて】

市内全域への観光客の分散化と、地域の活性化を目的に、平成30年度から「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトを始動。伏見、大原、高雄、西京、京北、山科の6エリアを重点地域に掲げ、各地域の団体等とも連携しながら、同年11月には、6エリアの情報プラットフォームとして「とっておきの京都プロジェクト」ウェブサイトを開設し、各エリアの魅力発信を行っています。



ロゴマーク

【参考２：「もうひとつの京都」について】

「もうひとつの京都」は、年間観光客数5千万人以上を誇る京都市内の観光客を、京都市外まで足を延ばせるように、魅力的な観光コンテンツを再発見し、ブラッシュアップをしながら日本だけでなく世界に紹介する事業です。展開エリアは、京都府北部、中部、南部と乙訓。「海の京都」「森の京都」「お茶の京都」「竹の里・乙訓」という地域を代表するテーマを掲げて、観光客誘致を打ち出しています。



海の京都



森の京都



お茶の京都



竹の里・乙訓

【参考３：「京都観光行動基準（京都観光モラル）」について】

観光事業者・従事者等、観光客、市民の皆様がお互いに尊重しあい、思いを一つにし、持続可能な京都を一緒に創りあげていくことを目指し、京都市・京都市観光協会が策定した行動基準。

京都観光モラルHP：<https://www.moral.kyokanko.or.jp/>



京都観光モラル

京都が京都であり続けるために
皆様と大切にしていきたいこと

ロゴマーク