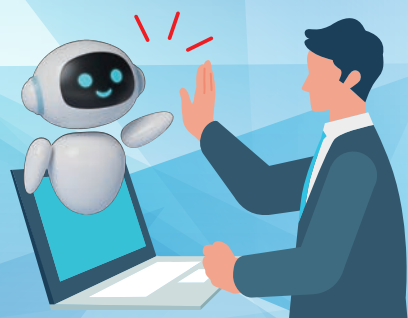




生成AIが変える 県内企業の業務改革

AI

人手不足時代の新たな挑戦 ～OTSが進める業務改革～

生成AIの広がりが地域の企業にも

文章作成や情報整理などを行う「生成 AI」の活用が急速に広がり、近年では大企業だけでなく、中小企業や地域企業でも導入が進み、業務効率化や人手不足への対応策として注目されている。

沖縄県内においても、観光業やサービス業を中心に

デジタル技術の活用が進みつつある。特に観光需要の回復に伴い、人材確保や業務効率化が経営課題となる中、生成 AI は企業活動を支える新たな選択肢となっている。

今回は、旅行・レンタカー事業を展開する**沖縄ツーリスト株式会社**（以下、OTS）の取組を通して、生成 AI 活用の可能性について紹介する。



AI

現場の課題から始まった生成AI導入

企業概要

OTSは沖縄県内で旅行事業やレンタカー事業を展開する企業である。観光需要の回復に対応する一方、人手不足や業務の属人化といった課題への対応が求められていた。

こうした中、2026年6月1日付で総合商社・丸紅株式会社と資本提携を実施。丸紅グループが持つネットワークやDX・AI分野の知見を導入し、インバウンド誘客の強化やレンタカー事業の最適化、地域観光のプラットフォームの構築を目指している。

「便利そう」から「業務改革」へ

生成AIへの関心が高まる中、OTSでも一部の社員が活用していた。しかし、利用は特定の部署やデジタルツールに慣れた社員が中心で、全社的な広がりには至っていなかったという。そこで同社は、「AIを導入すること」ではなく、現場の課題解決を目的に生成AIの活用をスタートした。

その一環として導入したのが、丸紅が運用する**企業向け生成AI「Marubeni Chatbot」**だ。一般的な生成AIサービスとは異なり、社内資料や機密情報を安全な環境で活用できるほか、部署ごとに業務に

応じたオリジナルのChatbotを作成できるため、それぞれの現場に合わせた活用が可能となっている。

現在は社内にDX推進のための「DX分科会」を設置。現場の管理職や担当者に加え、丸紅のデジタル専門チームも参加しながら、業務課題の洗い出しや活用方法の検討を進めている。

また、7月には社内全体でChatbot活用講習会を開催。まずは生成AIに触れる機会を設けることで、一部の社員だけでなく全社員が活用できる環境づくりを進めている。

担当者は「生成AIを一部の詳しい人だけが使うのではなく、社員全体がAIを日常業務の中で活用できる文化をつくっていききたい」と話している。

▼画面（Marubeni Chatbot）



AI

旅行提案業務を効率化

過去のノウハウをAIで共有

旅行部門では、お客様から旅行相談を受けた際の提案作成に生成AIを活用している。

従来は営業担当者が過去事例や他部署の資料を探しながら行程表や旅行プランを作成していたため、提案書作成に数日を要する場合もあった。

現在は、これまで蓄積してきた旅行プランや提案ノウハウをChatbotに取り込み、条件を入力すると提案のたたき台を生成できる仕組みづくりを進めている。

担当者は「これまで社内に分散していた情報を集約し、必要な情報へすぐにアクセスできることが大きい」と話す。

生成AIが全てを自動化するわけではないが、提案内容の



検討時間を短縮し、よりお客様とのコミュニケーションに時間を使えるようになることが期待されている。

社内規則の問い合わせにも活用

旅行業務以外にも活用は広がっている。

就業規則や勤怠管理マニュアルなどを読み込ませたChatbotを作成し、社員が必要な情報を検索できる仕組みづくりを進めている。紙のマニュアルを探したり、担当部署へ都度確認したりする手間を減らし、業務の効率化につなげる狙いがある。



AI

属人化の解消と人手不足への対応

レンタカー部門では、長年の経験を持つ担当者が独自に作成したExcelデータや運用ルールに基づいたオペレーションが多く存在しており、こうした業務は担当者個人に知識が集中しやすく、異動や退職があった場合に業務継続のリスクとなる。そこでOTSでは、業務手順やノウハウを整理し、生成AIやデジタルツールを活用して共有できる仕組みづくりを進めている。

担当者は「人に依存していた業務を整理し、誰でも対応できる環境を整えることが重要」と話す。

さらに将来的には、需要予測や価格設定などの分野への応用も視野に入れているという。こうした取組は、沖縄県内の多くの企業が直面する人手不足への対応策としても期待されている。



AI

地域全体への波及に期待

OTSでは今後も社員向け研修や活用事例の共有を進め、生成AIを日常業務に定着させていく方針だ。

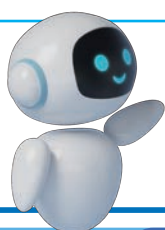
また、現在は社内業務の効率化を優先しているが、その先には顧客サービスの向上や新たな事業創出の可能性も見据えている。

生成AIは人に代わる存在ではなく、人の経験や判断力

を支え、より創造的な仕事に時間を使えるようにするための道具である。

沖縄の観光産業をはじめ、さまざまな分野でデジタル技術の活用が進めば、地域全体の生産性向上や持続的な成長にもつながるだろう。OTSの取組は、その可能性を示す一つの事例として注目される。

沖縄ツーリストでは
生成AIを
活用しているよ



お問い合わせ先 経済産業部 地域経済課 ☎098-866-1730