



ライオンブリッジの AI コンテンツ制作
ソリューションの真価を試した
ラグジュアリーリゾート チェーン

パイロット プロジェクトで、ホスピタリティ分野のグローバル コンテンツ制作に AI がもたらすメリットを実証

高品質な
コンテンツ

効率性の
向上

コストの
削減

お客様について

このお客様はラグジュアリー トラベルおよびホスピタリティ業界で突出した存在であり、世界トップクラスの魅力的な休暇旅行先の富裕層向けリゾート地を幅広く取り扱っています。2 万人を超えるホスピタリティのプロを擁し、2023 年だけで 150 万人以上の旅行者をリゾート地に迎えており、観光業界でも影響力のある存在であることが浮き彫りとなっています。

観光業の成功のカギとなるコンテンツ

変化の激しいホスピタリティ・観光業界は、熾烈な競争、消費者の嗜好の絶え間ない変化が特徴的です。この業界の企業は、幅広い選択肢がある中で旅行者を誘致するために、旅行者ごとに微妙に異なるニーズに応じた記憶に残る体験を提供し、緻密にパーソナライズされた多言語のコンテンツで独自の提供内容を売り込む必要があります。

課題

本案件のお客様は旅行・観光業のプレミアム ブランドとしての位置付けを確立されており、世界中の目の肥えたオーディエンスに向けて自社ブランドを効果的に伝える必要性に迫られていました。

このお客様は、高級志向のラグジュアリーなブランディングに合わせ、世界中のターゲット層の共感が得られるように、既存のコンテンツを全面的に見直す必要があることを認識されていました。しかし、オムニチャネル向けの高品質な多言語コンテンツの制作は困難な課題となりました。スピードが求められること、予算が限られていること、社内外のコピーライターや代理店を利用することに伴うコストの大きさと納期の長さなどがその理由です。これらの課題を克服するため、このコンテンツを開発するための費用対効果に優れた革新的な方法が求められていました。そこで、AI を活用したコンテンツ制作ソリューションを求めて、当社にお問い合わせいただきました。



解決策

当社は、お客様に LLM を活用したコンテンツ制作の有効性を評価いただけるよう、1 か月のパイロットプロジェクトを実施しました。お客様はプロジェクトの対象範囲を、お客様のリゾート Web サイトの一つで取り上げている飲食分野のコンテンツ制作に限定しました。

解決策の付带的要素:

- AI 出力の正確性と一貫性を確保するためのプロンプト エンジニアリングと生成
- 企業向けの安全性が確保された大規模言語モデル (LLM) によるコンテンツ制作
- 対象分野の専門家による人間参加型 (ヒューマンインザループ) の、AI 出力のポストエディット

当社の AI およびコンテンツ制作専門家がお客様と数回のミーティングを重ね、お客様のビジネス上の課題と目標を深く理解し、お客様専用のソリューションを開発しました。プラットフォームのパフォーマンスを最適化するために、お客様の既存のコンテンツを利用してプロンプトおよび入力内容のエンジニアリングを行い、企業の価値観、ブランドのガイドライン、トーン、用語、オーディエンス プロフィールをソリューションに浸透させました。このような取り組みにより、生成されたコンテンツに対して人間が行うポストエディット作業での修正量を最小限に抑えることで、コストを抑制しています。

重要な点として、当社では **TRUST** フレームワークを採用することで、AI の出力に対するお客様の信頼感を高め、AI の責任ある管理を促進しています。この TRUST フレームワークとは、投資利益率 (ROI) を向上させるために必要な処理を実装したうえで、プロセスの透明性の確保 (**T**ransparent)、信頼できる出力を得られるような AI 処理の利用 (**R**eliable)、有用な結果を得るための慎重な AI の導入 (**U**seful)、知的財産保護のための企業データに関する安全対策の実施 (**S**afety)、AI の適時性と効率性の評価 (**T**imeliness) を行うものです。

「このパイロット プロジェクトで、世界規模でのコンテンツ制作における AI 活用/促進のメリットを確認しています」

— ラグジュアリーリゾート マーケティングプロダクトマネージャー

結果

AI によるコンテンツ生成と人間によるポストエディット作業を組み合わせることは、グローバルコンテンツを制作するうえで効果的なアプローチであることが実証されました。この解決策により、従来の手法と比較してよりコスト効率よく、短期間で、検索に最適化された高品質なコンテンツを一貫して得ることができました。

コンテンツ制作プロセスに LLM テクノロジーを取り入れることで得られたもの:

- ▶▶ 制作工程の強化による時間の短縮とコストの節約
- ▶▶ ブランドと完全に調和する、緻密にパーソナライズされた、望ましいコンテンツ
- ▶▶ オムニチャネルの出力としてそのまま再利用可能なコンテンツ

これらの結果は、コンテンツ制作において AI が果たす重要な役割を立証するものです。この取り組みは現在も継続中で、お客様は現在、次は Web サイトのどの部分に焦点を当てるべきかの評価を行っています。

「当社は AI のパイオニア、コンテンツ制作のエキスパートであり、コンテンツ制作のプロセスを強化し、現実的なビジネス上のメリットをもたらすソリューションに自信を持っていました。この結果についてお客様にご満足いただくことができ、喜ばしく思います。また、このお客様だけでなく、グローバルコンテンツを制作しようとするあらゆる企業のニーズに対応するため、引き続きこのテクノロジーを活用していくことに期待しています」

—ライオンブリッジ、シニア エンタープライズ セールス ディレクター、オリヴィエ オンフレ—

