

3. タイ：BDIにおける生成AI活用による観光案内所の負担軽減への取組

(1). 事例の詳細

タイでは、政府を挙げて人工知能（AI）技術の導入が進められており、特に近年は生成 AI の活用が注目されている。タイ政府は国家 AI 戦略（2022–2027）を策定し、各省庁で AI 導入プロジェクトを推進している。事実、2023 年度にはタイの公共部門で 122 件の AI 関連プロジェクトが実施されており、予算規模も前年度から拡大している⁵⁶。

タイ政府ビッグデータ研究所（Big Data Institute: BDI）は、公共分野のビッグデータ活用を推進する組織であり、観光分野に生成 AI を応用する旗艦プロジェクト「Travel Link」を進めている。観光はタイ経済の重要産業であり、旅行者の興味関心に合った観光地やサービスを提案することは観光消費の拡大につながる。Travel Link プロジェクトでは、観光庁や民間から提供された旅行データ（訪問履歴、口コミ、季節イベント情報など）を AI が総合的に分析し、旅行者向けの対話型レコメンデーションを行うチャットボットを開発中である。

(2). チャットボットの主な機能と技術的特徴

利用者がチャットボットに「ビーチと寺院の両方を楽しみたい」などと希望を伝えると、AI が生成した対話を通じて、ユーザーの嗜好や現在地・季節に合わせた最適な旅程やスポットを提案してくれるイメージである⁵⁷。

この生成 AI チャットボットには、大規模言語モデルと観光領域の専門知識を組み込んだシステムが用いられている。膨大な観光データを機械学習でパターン解析し、例えば「似た嗜好を持つ過去の旅行者が高評価したプラン」を学習させることで、ユーザーへの提案内容の精度を高めている。また、地図データやリアルタイムのイベント情報とも連携し、対話の中で具体的な旅行日程案を提示することも可能となる。これら一連の処理を自然なタイ語又は英語でやり取りできるよう、言語生成能力を備えたモデルがバックエンドで稼働する。

(3). 業務改善・効率化への影響

Travel Link の導入効果として期待されるのは、観光客一人ひとりにパーソナライズされたサービス提供ができる点である。従来は画一的だった観光ガイド情報を、旅行者の属性や関心に応じて動的に生成・提供できるため、満足度向上と滞在期間延長、消費額増加につながる可能性がある。また、自動応答による 24 時間対応が可能のため、観光案内所の負担軽減や人件費削減にも寄与しうる。BDI のティラニー所長は、本プロジェクトにより地域観光収入の底上げを図れると述べており、2023 年第 2 四半期時点で GDP の 11.4% を占める観光収入のさらなる押し上げが狙いである⁵⁸。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

⁵⁶ <https://ai.in.th/wp-content/uploads/2024/06/AI-Thailand-Annual-Report-2023.pdf>

⁵⁷ <https://thethaiger.com/news/business/thai-government-plans-six-flagship-ai-projects-in-national-strategy>

⁵⁸ 同上

政府が生成 AI を導入する際には、法令順守とプライバシー保護に特別の配慮が求められる。タイにおいても、関連する法的枠組みやガイドラインが整備・適用されている。

まず、個人情報保護の観点では、タイでは 2022 年に「個人データ保護法 (PDPA)」が施行されており、官民間問わず個人データの取り扱いに厳格な規制がある。政府機関が生成 AI を使って市民データを分析したりモデルを学習させたりする場合、この PDPA に従って個人情報の適切な匿名化や利用目的の限定が行われなければならない。例えば、大手電子掲示板 Pantip.com からデータ提供を受ける際も、PDPA に抵触しない範囲の発言データを使用するなど、法令遵守の姿勢が取られている⁵⁹。また、生成 AI の出力から個人が特定されてしまうリスクにも留意が必要であり、モデルの訓練段階で個人情報を含む記述を除外し、出力フィルタリングを行う技術的対策も講じられている。

次に機密情報の保護について、政府内部の非公開情報や重要機密が AI 経由で漏洩しないよう対策が取られる。例えば公務員が ChatGPT など外部 AI サービスに機密文書を入力すると情報漏洩の危険があるため、各機関には内部規定でこれを禁じる動きも見られる（※インド財務省では ChatGPT などの利用禁止通達が出された例がある）⁶⁰。

倫理・ガバナンスの面でも、タイ政府は先手を打っている。電子取引開発機構 (ETDA) などは生成 AI のガバナンス指針を策定し、2023 年には「組織向け生成 AI ガバナンス・ガイドライン」を公表した。この中では、人間の監督責任やデータガバナンス、バイアス防止策など、安全かつ信頼できる AI 利用のための原則が示されている。タイ政府は UNESCO の AI 倫理勧告 (2021 年) にも沿った形で国内指針をまとめており、2025 年以降、全ての政府機関でこれら基準の遵守が義務付けられる予定である。つまり、AI 活用に伴うリスク（差別や誤判断の発生）に対しては、技術面と運用面の両側から統制を利かせる仕組みを整えている。例えば生成 AI を用いて政策判断を行う場合でも、最終決定は人間が下すこと、AI の判断根拠を説明可能にすること、不適切な出力に対する修正プロセスを設けること、などが求められる。こうしたガバナンス体制の構築により、生成 AI の利点を享受しつつその誤用・暴走を防ぐことが狙いである。

また、タイ政府は透明性と説明責任にも注意を払っている。AI モデルの開発・導入プロセスを公開し、関係者の理解と信頼を得る努力がなされている。ThaiGPT プロジェクトではコードやデータセットを公開し、コミュニティからのフィードバックを受け付けている。政府の決定支援に AI を用いる際には、その旨を市民に説明し、AI の役割や限界を明確化することも倫理上重要である。さらに、生成 AI が誤情報を生成し、偏ったコンテンツを出力した場合の責任の所在や是正措置についても議論が進められている。タイの AI 倫理ガイドラインでは、利用者への影響評価や人権への配慮も盛り込まれており、AI が生むコンテンツの検証や不適切生成物のフィルタリング体制を構築することが推奨されている⁶¹。

最後に、法規制の整備について触れる。現状、タイには AI 専用の包括的法律はないものの、既存の法律 (PDPA やサイバーセキュリティ法など) で一定の枠組みを提供している。加えて、タイ政府は海外の先進事例を研究しつつ AI 規制法の策定を検討中であると報じられている（例えば EU の AI

⁵⁹ <https://www.bangkokpost.com/business/general/2924242/>

⁶⁰ <https://www.livemint.com/technology/tech-news/finance-ministry-bans-use-of-chatgpt-deepseek-for-official-purposes-heres-why-sam-altman-11738734040808.html>

⁶¹ <https://thethaiger.com/news/business/thailand-reduces-reliance-on-foreign-tech-with-home-grown-ai-system>

規則案などを参考)。バンコクポスト紙によれば、政府は 2023 年に AI 法制化に向けた諸提言を承認しており、今後は技術の進展に応じて国内法を整備していく方針である。このように、タイ政府は生成 AI を含む AI 技術の恩恵を享受しつつ、そのリスクに法と制度で対処する両面作戦を展開している。