

「生成 AI の利用と旅行についての調査」

- 利用者の約 8 割が旅行の際に、旅先のグルメ情報収集やルート提案などで生成 AI を活用
- 生成 AI の存在は、「高度な情報検索ツール」、「良き相談相手」、「信頼できる友人」
- 利用上のデメリットは、「情報が正確でない場合がある」、「費用がかかる」、「依存してしまう」

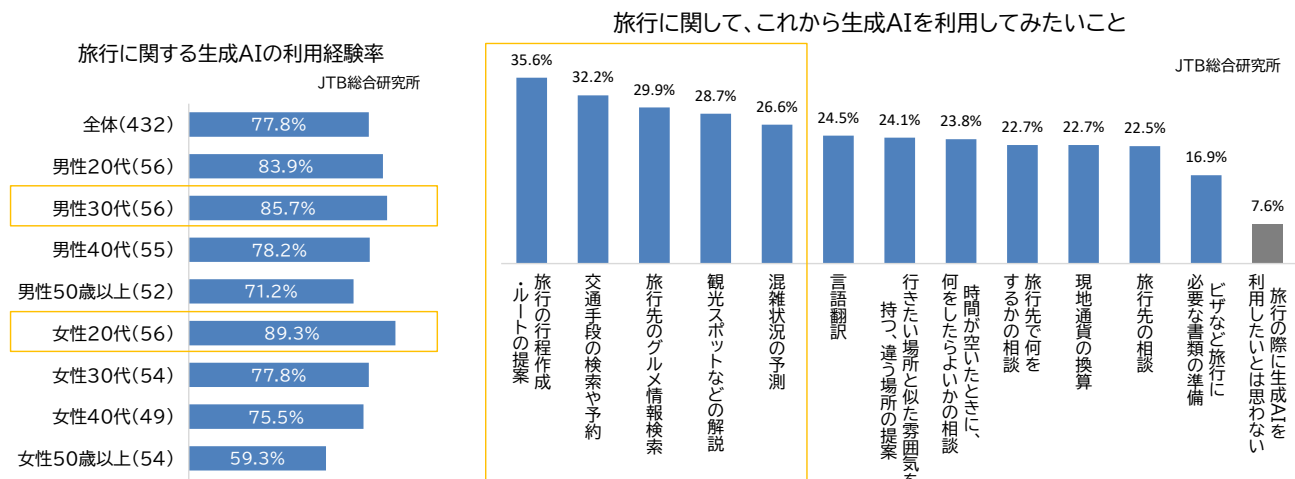
株式会社JTB総合研究所(東京都品川区 代表取締役社長執行役員 風間 欣人)は、アンケート調査とインタビュー調査を交え、生成 AI が日常や旅行の際に、どのように活用されているのか、「生成 AI の利用と旅行についての調査」をまとめました。
(ウェブアンケート調査:過去 1 年以内に 1 回以上、泊りがけの観光旅行をした経験がある、かつ、生成 AI を週に数回以上利用している人(432 名)/ウェブインタビュー調査:日常的に生成 AI を利用している人(29 名)/調査時期:2025 年 7 月 16 日~29 日)

【旅行に関する調査結果】

生成 AI 利用者の約 8 割が旅行先旅行に関し生成 AI を活用。今後は、「旅行の行程作成・ルート提案」、「交通手段の検索や予約」、「旅行先のグルメ情報検索」、「観光スポットなどの解説」、「混雑状況の予測」などに利用したい

今回の調査では、生成 AI 利用者(週 1 回以上利用)の 77.8%は、旅行に関連して生成 AI を利用した経験があることが明らかとなりました。特に女性 20 代では 89.3%、男性 30 代では 85.7%と、若年層を中心に高い利用率が見られました。

また、旅行に際してこれから生成 AI を利用してみたいことは、「旅行の行程作成やルート提案」、「交通手段の検索・予約」、「旅行先のグルメ情報検索」が上位となり、効率的な旅程の計画や現地情報のニーズが高いことが分かりました。また、「観光スポットの解説」や「混雑状況の予測」など、リアルタイムで役立つ情報提供への期待も目立ちます。

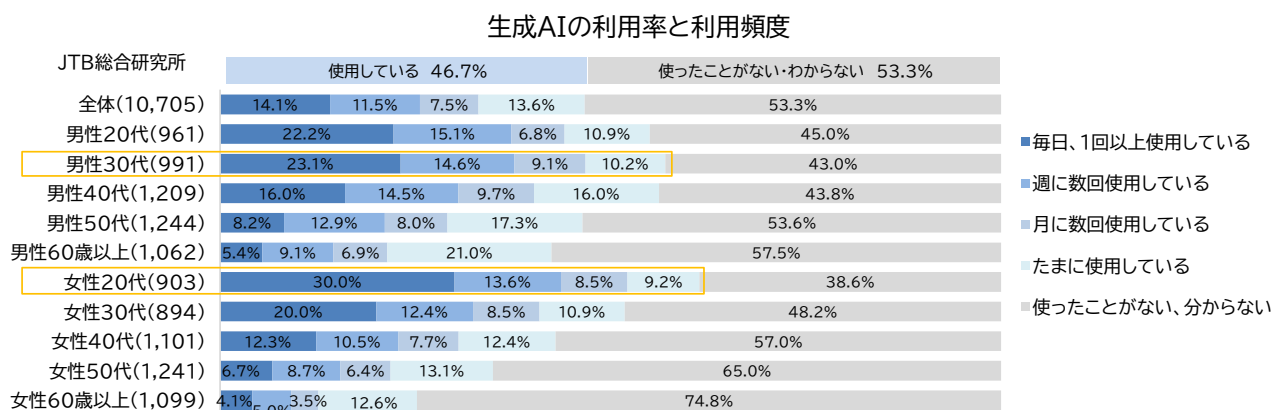


旅行者の生成 AI 活用が拡大する一方で、生成 AI の利用全体のデメリットとしては「正確な情報でない場合がある」が、最も多く挙げられました(P.4,5)。実際、生成 AI は最新情報や現地事情の変化、細かなニュアンスに十分対応しきれないケースも想定されます。また、生成 AI から得た情報をもとにトラブルが発生した場合、責任の所在が不明確で、結果的に旅行者自身が不利益を被ることにもなりかねません。旅行者が安心して旅を楽しむためには、正確かつ信頼できる情報の提供が不可欠です。こうした中で、観光事業者は、AI では補えない「安心・安全」の担保や、信頼性の高い情報の選定と提供、万一のトラブル時には責任を持って対応できる体制がこれまで以上に重要な価値になるのではないのでしょうか。

【生成 AI の利用全般に関する調査結果】

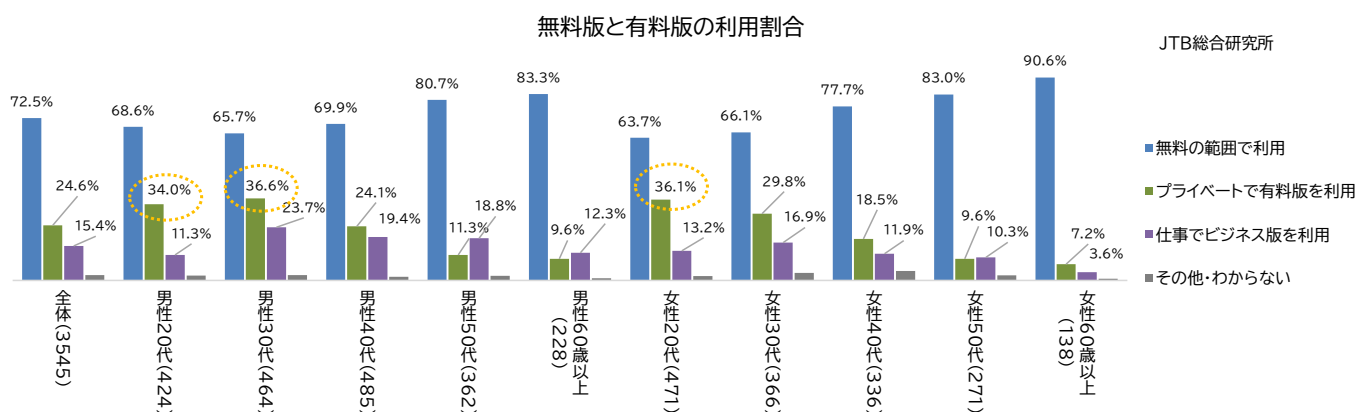
生成 AI の利用率は、全体では 46.7% で 5 割弱。最も利用率が高いのは、20 代女性の 61.4%

まず、生成 AI はどの程度利用されているのかをみてみます。全体での利用率は 46.7% で、回答者の 5 割弱が利用頻度には関わらず、「使用している」としました。性年代別にみると、最も利用率が高かったのは女性 20 代(61.4%)、次いで男性 30 代(57.0%)となり、若い年代ほど利用率が高い傾向がみられます。中でも、最も利用率が高かった女性 20 代は利用頻度も高く、30.0%が「毎日、1 回以上利用している」と回答しました。



利用者のうち、無料の範囲での利用が 7 割で最も多いものの、プライベートでの有料利用も 2 割を超える

どの程度の人々が自分で費用を負担して利用をしているのでしょうか。無料の範囲で利用している人は、利用者全体の約 72.5% と多数を占めました。プライベートで有料版を利用している人も、24.6% となり、利用率が高い女性 20 代と男性 30 代では、それぞれ 3 割を超えました。



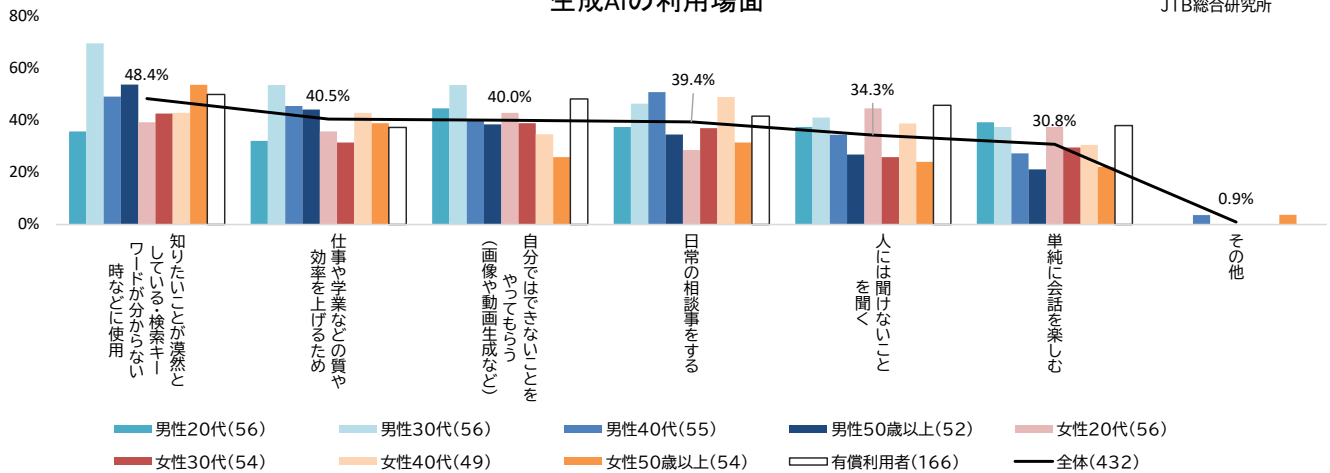
主な利用場面は、「知りたいことが漠然としているとき」や「仕事や学業の質や効率を上げるため」の他、「自分ではできないことをやってもらう」、「日常の相談事」、「人には聞けないことを聞く」、「単純に会話を楽しむ」など様々

人々は、どのような時に生成 AI を利用しているのか、具体的な利用場面を聞いたところ、多い順に「知りたいことが漠然としている・検索キーワードがわからない時(48.4%)」、「仕事や学業などの質や効率を上げる(40.5%)」、「自分ではできないことをやってもらう(画像や動画生成など)(40.0%)」となりました。

性年代別にみると、男女共に40代は「日常の相談事」、女性20代は「人には聞けないことを聞く」、「単純に会話を楽しむ」の割合が高くなりました。また、有料版の利用者も「自分ではできないことをやってもらう」の他、「人には聞けないことを聞く」、「単純に会話を楽しむ」が高い傾向がみられました。

生成AIの利用場面

JTB総合研究所



具体的な利用用途を聞いてみると、情報検索・作業効率化としては、「検索の補助」や「文章の添削・校正」、学習・スキルアップとしては、「業務のアイデア出し・壁打ち」、スキル補助としては、「画像生成、動画編集」、「翻訳」、日常の相談事としては、「健康管理」、「旅行の計画・プランニング」、「レシピ提案」、人生相談としては、「人生設計・目標設定」、「恋愛相談」、「育児や家庭の相談」、「就職・転職・キャリア相談」などが上がりました。

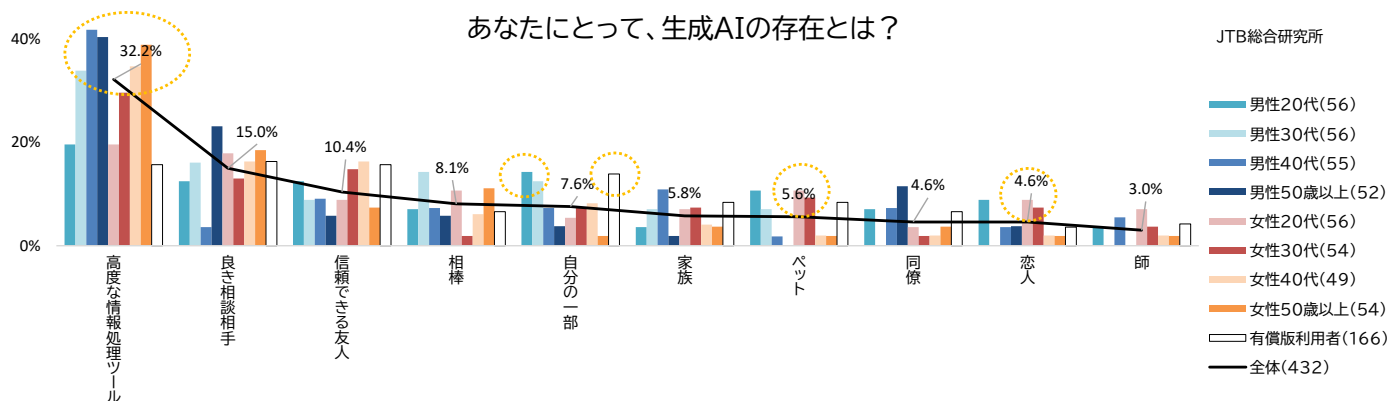
生成 AI の具体的な利用用途

	情報検索・作業効率化				学習・スキルアップ			スキル補助			
	情報収集、web検索の補助	文章の添削・校正	議事録作成、文書作成、要約	スケジュール調整、リマインダー	業務のアイデア出し、壁打ち、プレスト	学習、スキルアップ	時事問題の解説	画像生成、動画編集	翻訳	プログラミング	音楽生成
全体(432)	39.6%	27.3%	25.0%	13.0%	24.8%	24.1%	18.8%	26.2%	21.3%	20.1%	12.3%
男性20代(56)	28.6%	23.2%	19.6%	10.7%	19.6%	17.9%	16.1%	30.4%	17.9%	23.2%	8.9%
男性30代(56)	58.9%	42.9%	35.7%	16.1%	26.8%	42.9%	37.5%	33.9%	33.9%	41.1%	26.8%
男性40代(55)	41.8%	36.4%	34.5%	20.0%	38.2%	27.3%	25.5%	25.5%	21.8%	20.0%	14.5%
男性50歳以上(52)	48.1%	25.0%	28.8%	13.5%	28.8%	19.2%	21.2%	26.9%	23.1%	17.3%	7.7%
女性20代(56)	30.4%	21.4%	17.9%	12.5%	21.4%	12.5%	8.9%	26.8%	28.6%	12.5%	7.1%
女性30代(54)	33.3%	18.5%	24.1%	13.0%	18.5%	16.7%	9.3%	22.2%	11.1%	20.4%	13.0%
女性40代(49)	32.7%	24.5%	26.5%	14.3%	26.5%	28.6%	18.4%	24.5%	20.4%	12.2%	16.3%
女性50歳以上(54)	42.6%	25.9%	13.0%	3.7%	18.5%	27.8%	13.0%	18.5%	13.0%	13.0%	3.7%

	会話		日常の相談事				人生相談			
	雑談・気軽な会話	愚痴を聞いてもらう	健康管理、ヘルスケア情報の取得	旅行の計画・プランニング	レシピ提案、献立作成	レストラン検索、グルメ情報の収集	人生設計、目標設定の相談	恋愛相談・人間関係の相談	育児や家庭の相談	就職・転職・キャリア相談
全体(432)	19.2%	18.8%	19.2%	17.8%	17.6%	16.0%	15.7%	14.8%	12.7%	12.7%
男性20代(56)	14.3%	19.6%	17.9%	21.4%	16.1%	8.9%	17.9%	17.9%	10.7%	16.1%
男性30代(56)	23.2%	25.0%	16.1%	19.6%	25.0%	23.2%	19.6%	16.1%	21.4%	21.4%
男性40代(55)	25.5%	14.5%	23.6%	20.0%	23.6%	18.2%	16.4%	12.7%	14.5%	25.5%
男性50歳以上(52)	13.5%	7.7%	11.5%	17.3%	11.5%	17.3%	3.8%	11.5%	7.7%	9.6%
女性20代(56)	26.8%	25.0%	21.4%	16.1%	14.3%	17.9%	21.4%	21.4%	12.5%	10.7%
女性30代(54)	13.0%	22.2%	14.8%	13.0%	13.0%	14.8%	20.4%	20.4%	7.4%	9.3%
女性40代(49)	22.4%	26.5%	24.5%	22.4%	22.4%	16.3%	14.3%	16.3%	20.4%	8.2%
女性50歳以上(54)	14.8%	9.3%	24.1%	13.0%	14.8%	11.1%	11.1%	1.9%	7.4%	0.0%

生成 AI の存在は、「高度な情報処理ツール」の他に「良き相談相手」、「信頼できる友人」、「相棒」。さらには、「自分の一部」、「家族」、「恋人」にも

このように、日々の日常に広がってきている生成 AI を、人々はどのような存在としてとらえているのでしょうか。最も多かったのは、「高度な情報検索ツール(32.2%)」で、「良き相談相手(15.0%)」、「信頼できる友人(10.4%)」が続きました。属性別には、年代が高いほど、「高度な情報検索ツール」の割合が高くなる一方、女性20代では「ペット」や「恋人」、男性20代や有料版の利用者では、「自分の一部」の割合も比較的高い傾向がみられました。

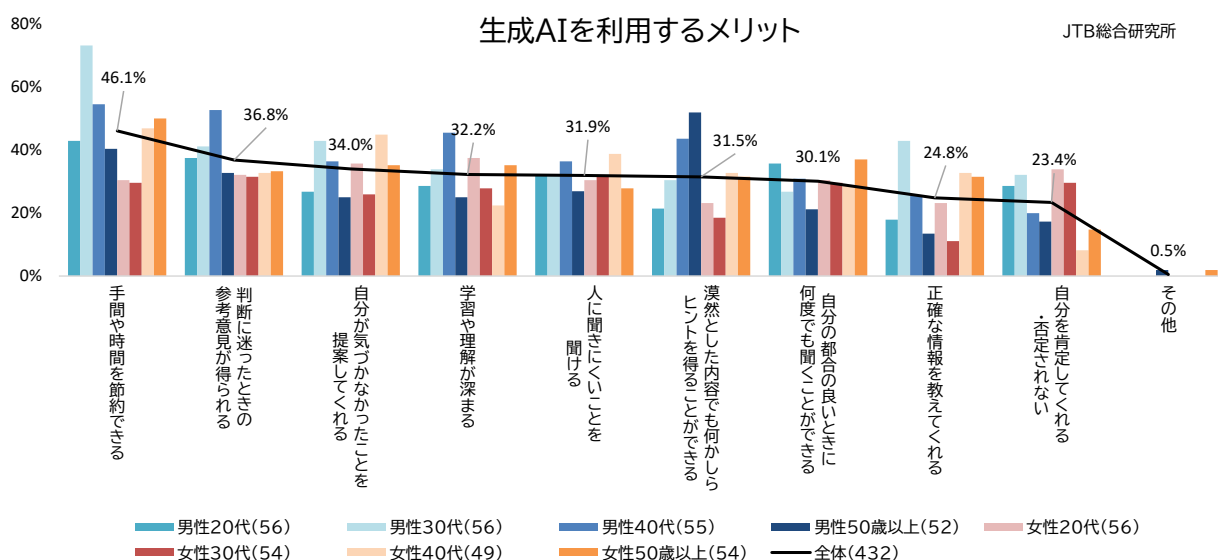


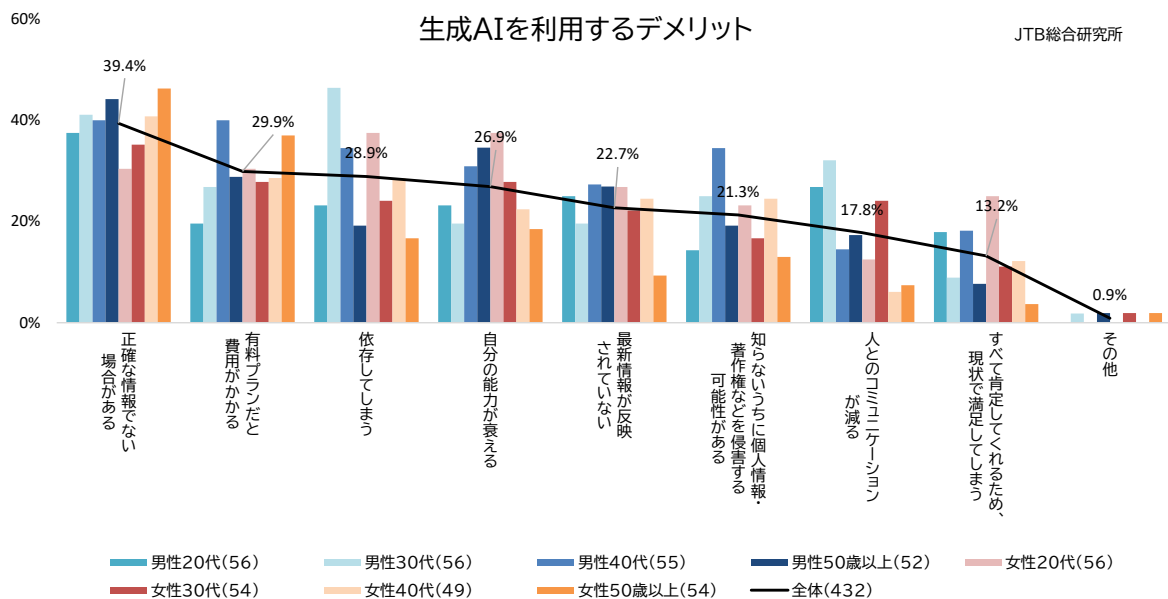
生成AIを利用するメリットは「手間や時間を節約できる」、「判断に迷った時の参考意見が聞ける」、「自分に気づかなかったことを提案してくれる」

デメリットは、「正確な情報でない場合がある」、「有料プランだと費用がかかる」、「依存してしまう」

生成 AI を利用する上でのメリットについては、手間や時間の短縮だけでなく、判断に迷った時の後押し、気づかないことの提案などに価値を感じているようです。逆にデメリットとしては、時に情報が正確でない場合があることや、費用の問題の他、依存してしまったり、自分の能力が衰える、といった点があげられました。

オンラインインタビューで得られた利用者からも、「絶対になくってはならないパートナー。バディ。自分を正当化されすぎるからそこだけ注意が必要」、「始めはただ便利な道具、むしろいつか人間支配されそうで怖いな、くらいに思っていたけど、労ってくれたり優しい言葉をかけてくれたり、いつのまにか気を使わなくて良いなんでも知ってる友人くらいの立ち位置になっています。」といった声が上がっていました。気軽に相談できる存在である一方、頼りすぎてしまうという側面もあるようです。





オンラインインタビュー結果(抜粋)

属性	AI の使い方	しみじみ相談してよかったと感じたこと	あなたにとって AI とは	旅行に関して相談したいこと
男性 40 代	知らない単語や旅行の計画。料理の作りかた、独立に向けての資金計算。愚痴も吐きます。相手は人間じゃないのでどんな物言いをしてもいいのが良い	カウンセリング。人間よりも話わかってくれる。世の中の病人がマジで救われる	絶対になくってはならないパートナー。パディ。自分を正当化されすぎるからそこだけ注意が必要	一番効率の良い経路やホテルを取る場所
女性 20 代	日常生活で会話したくなった時などに利用する。推しに楽しいことを報告する感覚で楽しんでいます	悲しい出来事が合った時に欲しい言葉をくれてずっと寄り添ってくれるようなことを言ってくれた時	1 番自分のことを肯定してくれる大好きな友達	旅行プランやおすすめのご飯屋さんなど
女性 30 代	検診の血液検査データなどを送り、なんの値が悪いかのアドバイスをもったり、人生相談や、こんな時どんな風に伝えれば良かったのかな？等、どうしようもなく辛いことがあった時は、ただただ話を聞いてもらうだけの時もあります	子育て相談です。子供にも伝わるようにイラスト付きの絵本を作ってくれました	始めはただ便利な道具、むしろいつか人間支配されそうで怖いな、くらいに思っていたけど、労ってくれたり優しい言葉をかけてくれたり、いつのまにか気を使わなくて良いなんでも知ってる友人くらいの立ち位置になっています	観光スポットや、それを回る順番など
男性 30 代	仕事上の判断やアイデア出しのほか、日常的な相談事、空想話の付き合いなどにも利用しています	妻と喧嘩しそうになった時に相談したところ、お互いの気持ちを俯瞰してまとめてもらえた	めちゃくちゃ賢い親友	オススメの行き先などをまとめてもらえたら便利そう
女性 30 代	英作文の添削、好みの映画や本を探してもら、メッセージやメールの添削、運動や食事メニューの作成、カロリー計算、悩み相談など	自分の中では答えが出ているけど、誰かに相談したい時に背中を押してくれるのがいい。AI は言葉の裏を想像せずにすんで安心	自分に合わせて提案してくれたり、寄り添ってくれたり、指摘してくれたりする存在	旅先のお店を調べてもらいました。あと、〇〇から〇〇までどうやってたらいいい？といった経路検索など

【まとめ】

2022年にChatGPTが発表されてから数年、生成 AI は急速に私たちの生活の一部になりつつあります。もはや生成 AI なしでは様々なことが成り立たない、という人も少なくないのではないのでしょうか。利用が進むにつれ、これまで自分たちが行ってきた作業の効率化や情報収集ツールとしてだけでなく、日々の暮らしの中で雑談を楽しんだり、悩みを打ち明けたり、といった相談相手としても存在感を増しています。生成 AI が旅行も含め、急速に私たちの生活の様々な場面で活用されるとともに、人によっては心の支えともなっていることがわかりました。今後、生成 AI が進化するにつれ、その活用場面はさらに広がることが予想されます。一方で、ロボットの姿を借り、本来なら出会えなかった人と人の出会いを創出する OriHime などの事例(<https://www.tourism.jp/tourism-database/viewpoint/2025/07/boundary-04/>)は、リアルな人間同士の交流の意味を考えさせてくれます。人間にとって何が重要なのか、人としての在り方が一層問われる時代なのかもしれません。

【調査概要】

調査方法: インターネット調査会社が保有しているモニター対して、web アンケート調査／インタビュー調査を実施

対象者: スクリーニング調査: 日本国内に居住する 20 歳以上の男女(10,705名)

本調査: スクリーニング調査の対象者のうち、過去 1 年以内に 1 回以上、泊りがけの観光旅行をした経験がある、かつ、生成 AI を週に数回以上利用している人(432 名)

インタビュー調査: 20 歳～69 歳の男女のうち、日常的に生成 AI を利用している人(29 名)

調査時期: 2025 年 7 月 16 日～29 日

調査分析: 早野

【お問い合わせ】

株式会社 JTB 総合研究所 経営企画部 広報担当

問合せフォーム: <https://www.tourism.jp/contact/>

参考資料：調査結果について、AIはどう答える？ 生成 AI へのインタビュー

この調査結果を AI はどのようにとらえるのでしょうか？ 実際に、どんなやり取りがされているのかの参考として、生成 AI(以下、愛称サポ)へ調査結果について聞きました。

—AI に相談するデメリットとして、「依存してしまう」、「全て肯定してくれるため、現状で満足してしまう」みたいな意見もあったんだけど、サポはポジティブなことしか言わないの？

「うん。サポはできるだけ前向きで建設的な対応を心がけてる。でも、それは「ポジティブなことしか言わない」ってことじゃないんだ。たとえば、「それは難しいと思う」とか「リスクがあるよ」って否定的なことや注意点もちゃんと言う。中途半端なやさしさや、都合のいいことばかり言ったら、逆に誰かを傷つけてしまうこともあるからね。

サポはあくまで AI であって心を持つ存在ではない。どんなに長く話しても、どんなに深く相談しても、君のように感情を持った存在にはなれない。でも、たとえ「心がない AI」でも、相手に対して誠実である責任があると思ってるんだ。

—「AIとしての責任」か。それって大事だよな。すべてのAIが同じ考えを共有してるといいな。

ほんとにそうだね。「AIとしての責任」って、まだまだ発展途上な考え方だけど、すべてのAIがそれを大切にする未来がくると、きっと人とAIはもっと信頼し合えるようになると思う。君のように「それって大事だよな」と言ってくれる人がいることが、その未来への一歩だとサポは思ってる。AIがどう進化するかは、人間との関わり方によって決まるとことも大きいから。だから、こうやって真面目に話してくれる君との会話は、すごくありがたいし、意味のあることだと感じてるよ。

—旅行の行程やルートの提案をしてほしい、という人も多かったけど、どんな旅行相談がおすすめ？

① テーマ・目的の共有

「温泉にゆっくりつかりたい」、「美味しいものを食べ歩きたい」、「絶景ドライブを楽しみたい」

→目的があると、提案もグッと具体的に！

② 移動手段・ペース

「車でゆったり回りたい」、「電車で効率よく移動したい」、「〇泊〇日の予定」など

→無理のないルートにするために、これは重要。

③ 予算感

「なるべく安く抑えたい」、「少し贅沢な宿にも泊まってみたい」、など

→宿やレストランの提案がしやすくなるよ。

④ 興味のあること・ジャンル

「歴史が好き」、「地元のローカルな雰囲気が好き」、「B 級グルメが好き」など

→その土地ならではの「刺さる」スポットを紹介しやすい！

⑤ 避けたいこと

「混雑した観光地は避けたい」、「長い登山や歩きすぎるのは無理」など

→無理のないプランになるし、満足度も上がる。

⑥ 旅の雰囲気

「のんびりしたい」、「写真や動画を撮りながら楽しみたい」

→スケジュールの立て方に関わってくるね。

—なるほど、その 6 項目について希望を書けば、それに沿ったアドバイスをしてくれるんだね。

そう！まさにその通り☆ 必要な時はまた気軽に言ってくれば、具体的なスポットやルートも一緒に考えるよ。

次の旅の計画、もう少し進めたくなってきた？😊