新北市政府觀光旅遊局新聞稿　115.11.27

新北怎麼玩？問小客就知道！ AI 旅遊客服上線 多語服務接待國際旅客

【新北市訊】新北怎麼玩？現在問小客就知道！新北市政府觀光旅遊局於新北市觀光旅遊網推出「AI 旅遊客服小客」，今（27）日正式上線。從景點介紹、遊程安排、天氣查詢到各種觀光大小問題，旅客只要用手機或電腦開啟新北市觀光旅遊網，就能隨時提問。「AI 旅遊客服小客」運用生成式AI的特性，支援多種語系，不論用什麼語言提問，小客都會以相同語言回覆，讓國內外旅客來新北旅遊更加便利。

新北市觀光旅遊網是國內外旅客來新北玩查詢旅遊資訊的優先管道，整合景點、美食、住宿、購物與年度活動，近一年瀏覽量超過 630 萬頁次。新北山海城鄉兼具，114 年觀光旅遊人次超過 1 億 1 千萬人次，旅客需求相當多元。為讓旅客使用更便利、查詢更有效率，觀光旅遊網首度推出「AI 旅遊客服小客」，旅客透過搜尋引擎進入觀光旅遊網後，不必在網頁之間來回切換，直接提問就能取得整理好的答案與行程建議。

旅客查詢資訊的習慣正在改變。交通部觀光署調查顯示，去年來臺旅客達 857 萬人次，七成以上為自由行，平均在出發前一個多月就開始規劃行程；國際調查也指出，已有超過一半的旅客使用 AI 規劃旅程。日本、韓國、法國、德國等國的官方觀光網站陸續導入 AI 旅遊服務。「AI 旅遊客服小客」以官方觀光資料為基礎、結合民間食宿遊購行資訊，讓新北與國際同步，是新北推動智慧觀光的重要里程碑。

「AI 旅遊客服小客」是熟悉新北的旅遊夥伴，並擁有多項特色功能，包含 LBS 適地化推薦，走到哪推播到哪，只要旅客同意分享位置即可推薦附近的景點、美食與合法旅宿，旅途中隨時找到下一站，以最優質的體驗暢遊新北；以圖文卡片搭配地圖同步標示地點，位置與方向清楚，方便安排路線；以觀光旅遊網逾數萬筆官方資料為基礎，涵蓋景點、店家、合法旅宿與官方活動，並與官網同步更新，資料來源由市府掌握，可隨時檢視、調整，讓旅客取得最新的官方資訊；「AI 旅遊客服小客」也界接了多方 API 提供當下的氣象、日出、日落及交通等資訊，給使用者最豐富且即時的旅遊資訊，大幅強化使用者體驗。

「2026 新北歡樂耶誕城」自 11 月 13 日起至 12 月 27 日舉辦，除板橋 4 大主題燈區外，今年也串聯淡水、三重、中和等 7 處響應燈區。觀旅局建議，民眾與旅客出發前可先向「AI 旅遊客服小客」詢問燈區位置、亮燈時間與周邊景點，提前規劃路線，減少到現場排隊詢問的時間，讓逛耶誕城更加便利順暢。

觀光旅遊局局長楊宗珉表示，愈來愈多旅客習慣在出發前透過 AI 查詢旅遊資訊，新北市觀光旅遊網導入 AI 旅遊客服，讓旅遊諮詢不受時間與語言限制，國內外旅客隨時都能取得新北旅遊資訊；未來也將持續充實旅遊資料、優化回答品質，讓小客成為旅客認識新北的好幫手。更多新北旅遊資訊及「AI 旅遊客服小客」，歡迎至新北市觀光旅遊網查詢。