

宿泊施設の業務省力化と顧客満足度向上を実現

リクルートライフスタイルが提供する業務改善サービス「トリップAIコンシェルジュ」は、宿泊施設の声から生まれた。テクノロジーを利用した効率化・高度化・自動化による業務負担軽減を実現するツールとして注目を集めている。

トリップAIコンシェルジュは、宿泊施設のスタッフに代わってお客さまの問い合わせに答える自動応答コンシェルジュサービスだ。宿泊者は部屋で提示されたQRコードを読み取り、自身のスマートフォンでサービスを利用する。宿泊施設の公式ホームページにも質問受け付け窓口を設置することができるので、予約検討中であるタビマエのお客さまにも対応できる。

チャット形式で24時間、即時に回答してくれる。宿泊施設にとって、フロントで目の前にお客さまが

待っているのに「駅からホテルへの送迎はあるか」「アメニティーの種類を知りたい」など、よくある電話などでの問い合わせに時間を取られてしまうことは日常茶飯事。そんなとき、単純な質問はAI(人工知能)に任せ、宿泊施設が本来実現したい付加価値の提供に時間を割くといった業務のすみ分けを実現し、従業員の省力化とお客さま満足度向上が図れる仕組みだ。「24時間いつでもすぐに回答が得られる」と宿泊者にも好印象。若年層をはじめ、中高年層の利用も進んでいる。

Point 1

導入準備は簡単

サービス開始に必要な作業は、最初に既定質問への回答を入力するのみ。その後は蓄積される質問データをAIが学習し、回答の精度が自動で高まる仕組みだ。

トリップAIコンシェルジュの自動応答の画面。質問内容をどのように理解したかを示した上で、回答内容を表示



Point 2

低コストで高精度

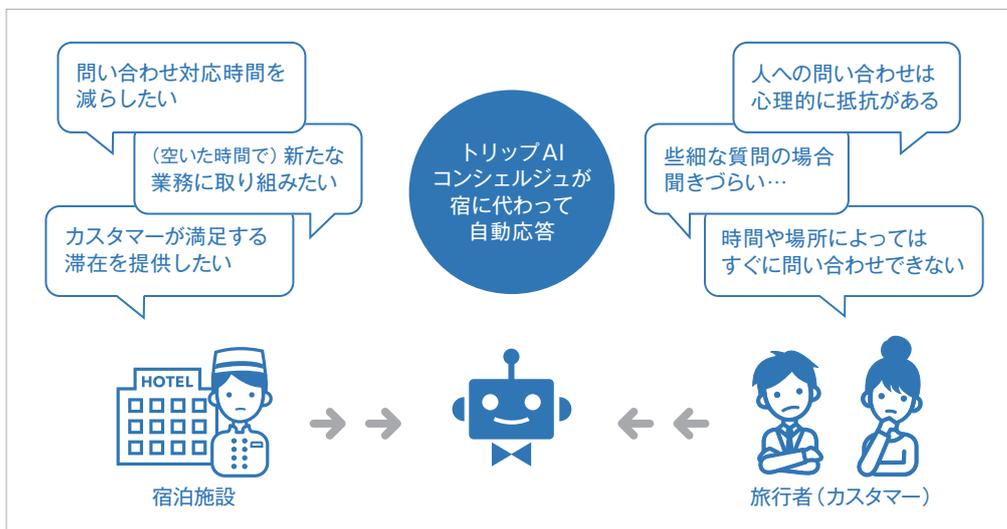
使用料は部屋規模に応じて、月額1万~3万円(税抜き)となっている。大型ホテルや中小の旅館、ペンションなど幅広い宿泊施設を想定している。

Point 3

じゃらんnetと連携も可能

宿泊施設の公式ウェブサイトにも質問窓口を設置できる。じゃらんnet掲載施設の場合はじゃらんnetとも連携可能。予約検討中からお客さまとの接点を増やせる。

宿泊施設とお客さまの双方の悩みを解決! /



導入施設の声

- 下呂温泉 水明館
水明館は創業当時から、変化を取り入れてきた。AIの導入も必然でした。
- ホテル日航成田
効率性と利便性の向上。ホテルの理念に合った親和性の高いサービスです。
- ホテルアンビエント安曇野
宿泊前も宿泊中も疑問を解消することで、お客さまの笑顔につながります。

お問い合わせ
業務サポートサービス サポートデスク
TEL: 0570-088570
営業時間: 9:00 ~ 21:00 (年中無休)