

企業
情報

株式会社 en.company
業種：宿泊・飲食サービス業
従業員規模：11～50人

課題
分類

商品・サービスの質向上
業務プロセスの効率化
新規顧客（取引先）の開拓

DX実践の
目的

セールス

AIチャットボットで24時間の問い合わせ対応を可能に

課題
内容

- 宿泊事業を運営しているが、顧客から電話で「チェックイン時間」「備えているアメニティー」などの基本的な問い合わせが多く、業務時間外に対応することもあった。
- 自社のWEBサイトに「よくある質問」をまとめていたが、内容変更は制作会社に都度依頼する必要があるため、情報更新が遅れることがあった。

実施
概要

- 宿泊施設用のAIチャットボットを導入し、基本的な質問や問い合わせに24時間自動で回答できるようにした。また、英語と韓国語にも対応できるようにした。
- AIチャットボットが回答できなかった質問の回答を順次追加し、より多くの対応ができるように改善した。

効果

- 問い合わせの約9割がAIチャットボットで回答できるため、問い合わせの件数が増えたにもかかわらず、問い合わせ対応に要する時間を約30%削減できた。
- 従業員が対応できない時間帯でも回答できるため、接客チャンスの取りこぼしが減少した。
- 外国人顧客の問い合わせにも待たせることなく、スムーズに回答できるようになった。
- AIチャットボットでは解決できない質問のみを電話に誘導することにより、きめ細かい対応が必要な問い合わせに重点的に対応できるようになった。
- AIチャットボットの回答履歴をもとに、顧客ニーズを把握し、備品の追加などのサービス向上に役立てることができた。



Point

- ・宿泊施設の問い合わせ対応にAIチャットボットを導入し、電話での問い合わせ件数を9割削減。対応時間を30%削減
- ・24時間対応が可能になり、接客チャンスの取りこぼしが減少

【導入前】業務時間外も含め、問い合わせの電話対応に追われていた



【導入後】AIチャットボットで24時間基本的な問い合わせに対応

質問や問い合わせに
24時間対応



英語や韓国語にも
対応



回答を
随時追加



チャットで
解決できない
お客様のみ
電話対応



業務効率化

労働時間短縮

顧客満足度向上

補助金活用

—

IT
ツール

【使用ツール】トリップAIコンシェルジュ <https://www.jalan.net/bs/tai/doc/lp/>
【取り扱い企業】株式会社リクルート <https://www.recruit.co.jp/>
【ツール概要】宿泊施設向け、AIを利用した問い合わせ対応サービス