

事業主体者

株式会社リクルートライフスタイル

住所

東京都千代田区丸の内1-9-2

電話

03-6835-1000

URL

<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/>

事業概要

これまでリクルートライフスタイルでは、宿泊施設に対して旅行情報誌「じゃらん」や旅行サイト「じゃらんnet」を中心に、集客支援サービスを提供してきた。

近年、訪日外国人旅行者の急増、宿泊予約チャネルの多様化による運用の複雑化が進む一方、労働人口が減少し、従業員の業務負担が増加。宿泊施設からは、「本来取り組むべき業務に時間を費やせず、利用客の満足度低下の懸念がある。」といった意見を聞くようになってきた。

そこで「従業員の業務負担の軽減」と「利用客の満足度の向上」を両立させることを目的に、負担の大きい問い合わせ業務をAIでサポートする「トリップAIコンシェルジュ」を開発し、宿泊施設に平成30年3月から提供している。

トリップAIコンシェルジュは利用客と宿泊施設をつなぐ、チャット形式のAI問い合わせ対応サービスである。開発にあたっては、効率的に低コストで学習させる仕組みをデータサイエンティストと協力して構築。

利用価格を抑え、さらに運用労力を低減することで、小規模施設でも導入可能な業務支援システムにしている。

このサービスの機能や特徴は以下のとおりである。

①宿泊客はAIによる自動回答のため、24時間いつでも気軽に問い合わせ可能。②定型的な問い合わせにチャットで自動回答することでフロントの業務負担を低減。③宿泊施設側が導入する際の初期作業が少なく、AIが問い合わせ内容を蓄積し学習していくことで、様々な問い合わせに回答可能となる。④宿泊施設の規模に応じたサービス料金が設定されているため、小規模な宿泊設備でも導入しやすい。（月額制、客室数に応じて1～3万円・税別）⑤利用者が宿泊先を検討する段階、予約後、宿泊中といったそれぞれのフェーズで問い合わせできるように、宿泊施設のホームページや自社が運営する宿泊予約サイト「じゃらんnet」からの問い合わせに加え、客室に本サービスの使用説明書を設置して、利用頻度を高める工夫をしている。

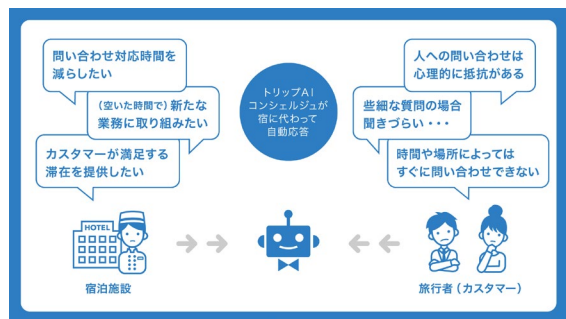
また同社では宿泊施設向けに、ホームページを簡単に作成するサービスや、市場環境や過去のデータから導き出される需要予測データを活用し、適正な価格設定を支援するサービスを提供。宿泊施設の生産性向上を支援している。

効果や課題

導入施設からは、「単純な質問に関する問い合わせ件数が減少し、業務効率が向上した。」という感想が多数寄せられている。旅行者からは「機械が相手なので、いつでも、些細なことでも気軽に質問できる。」という意見が多いようだ。

また、システム内に問い合わせ内容がデータとして蓄積され、導

入施設側の管理画面で可視化できる。そのため、労せず定量データ・定性データを得ることができるので、利用者の潜在ニーズを的確に分析し、業務改善やサービス向上に活用している導入施設もある。



トリップAIコンシェルジュの概念図



Q&Aの画面
(イメージ)



トリップAIコンシェルジュの使用説明書を
客室に設置して利用を促す。

