

2020年10月22日

株式会社相鉄ホテルマネジメント

tripla 株式会社

**「相鉄フレッサイン」「相鉄グランドフレッサ」「ザ・スプラジール」の全施設を含む
相鉄ホテルズ合計 50 施設に、多言語 AI サービス「tripla チャットボット」を導入開始**

IT・AI サービスを展開する tripla 株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO 高橋 和久、代表取締役 CTO 鳥生 格、以下「トリプラ」）が開発・提供する多言語 AI サービス「tripla チャットボット」を、株式会社相鉄ホテルマネジメント（本社：神奈川県横浜市、取締役社長 加藤 尊正、以下「相鉄ホテルマネジメント」）が運営する「相鉄フレッサイン」「相鉄グランドフレッサ」「ザ・スプラジール」の全施設を含むホテル合計 50 施設^{※1}へ導入することが決定しました。なお、2020年10月22日時点で現在 30 施設にて導入を完了しており、今後、順次合計 50 施設への導入を進めてまいります。相鉄ホテルマネジメントとトリプラは、「tripla チャットボット」の導入を通じて、お問い合わせ対応業務の効率化と顧客利便性向上を実現します。

SOTETSU HOTELS

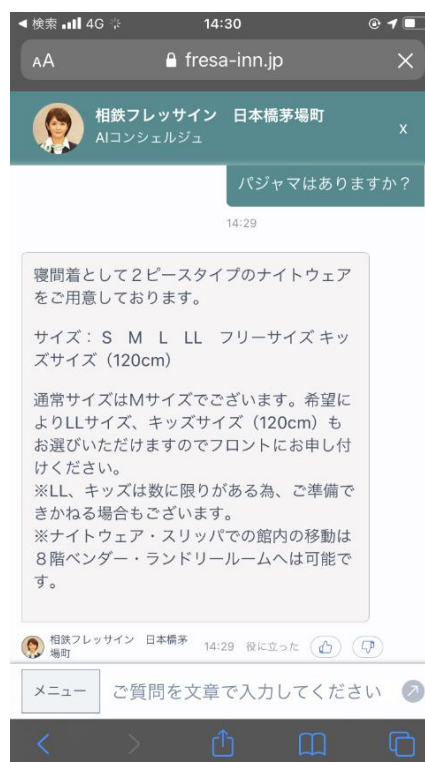


相鉄ホテルズは、ICT の活用によるお客様の利便性の向上と効率的な運営体制の推進を図りつつ、「相鉄フレッサイン」や「相鉄グランドフレッサ」をはじめとする宿泊施設を国内外に 52 施設（直営）運営しています。（2020年10月22日現在）

このたび、「tripla チャットボット」の導入により、相鉄ホテルマネジメントが運営する宿泊施設の公式ホームページ上で、お客様は 24 時間 5 言語（日本語・英語・韓国語・中国繁体字・中国簡体字）でお問い合わせが可能になります。お客様は時間帯を気にせず電話やメールよりも気軽にお問い合わせが出来るため、顧客利便性が向上します。また、従来、各施設のフロントスタッフが電話やメールで回答していた業務に代わりトリプラの AI チャットボットが即時回答を行うため、宿泊施設のお問い合わせ対応業務の効率化が実現します。

相鉄ホテルマネジメントでは、国内外のお客様から寄せられるお問い合わせの対応業務の効率化に課題を抱えていました。そこで、2019年6月より「相鉄フレッサイン 日本橋茅場町」の 1 施設に「tripla チャットボット」を導入し、フロントの電話やメールに代わるお問い合わせ対応手段として活用しています。「tripla チャットボット」の活用による業務効率化ならびに高い AI 自動回答精度^{※2}を実感したことから、このたび相鉄ホテルマネジメントが運営するホテルグループの合計 50 施設に展開する運びとなりました。

また、「tripla チャットボット」の初期 FAQ 登録ならびに AI トレーニングは、トリプラにて実施するため、宿泊施設側の導入・運営コストをおさえることが可能です。トリプラのトレーニングにより AI に取り込まれている FAQ が増加し、お客様の様々な言い回しに対しても AI が回答できるようになったことから、相鉄ホテルマネジメントは AI の自動回答精度の向上を実感しています。更に、日本語以外の言語への翻訳は各国語ネイティブのトリプラ社員が担当するため、海外のお客様にとって分かりやすく自然な表現で回答することが可能です。これにより、インバウンド対応はもちろん、アウトバウンドや外国国内の問い合わせ対応にも貢献します。



「相鉄フレッサイン 日本橋茅場町」の公式ホームページに設置された「tripla チャットボット」の利用画面

相鉄ホテルマネジメントは今後も、更なる顧客利便性向上のため、ICT 技術を導入したサービスを研究し、提供してまいります。トリプラは、今後も、宿泊施設の業務効率化と顧客満足度向上への貢献に努めるとともに、旅行業界全体の課題解決に貢献するマーケットイン型の IT・AI サービスの導入を進め、旅行業界に新たな価値を創造します。

※1 相鉄ホテルマネジメント全施設詳細：<https://sotetsu-hotels.com/hotel>

このたび導入する合計 50 施設は以下の通り。

- 相鉄フレッサイン：千葉柏、御茶ノ水神保町、東京神田、神田大手町、東京京橋、日本橋人形町、日本橋茅場町、銀座三丁目、銀座七丁目、浜松町大門、東京赤坂、新橋日比谷口、新橋烏森口、東京田町、東京田町 ANNEX、東京六本木、東新宿駅前、上野御徒町、東京錦糸町、東京東陽町駅前、東京蒲田、横浜駅東口、横浜桜木町、横浜戸塚、川崎駅東口、鎌倉大船駅笠間口、鎌倉大船駅東口、藤沢湘南台、藤沢駅南口、長野駅善光寺口、長野駅東口、長野上田駅前、名古屋駅桜通口、京都四条烏丸、京都駅八条口、大阪淀屋橋、大阪心斎橋、大阪なんば駅前、神戸三宮、ソウル明洞
- 相鉄グランドフレッサ：東京ベイ有明、品川シーサイド、大阪なんば、広島、
- ホテルサンルート：ニュー札幌、新潟 ■東京グリーンパレス ■フォーレスト本郷
- ザ・スプラジール：ソウル明洞、ソウル東大門

※2「相鉄フレッサイン 日本橋茅場町」の 2020 年 9 月時点の平均 AI 回答比率は 96%

【株式会社相鉄ホテルマネジメント 概要】

本社所在地：神奈川県横浜市西区北幸二丁目 9 番 14 号
 会社設立：2017 年 7 月 14 日
 取締役社長：加藤 尊正
 URL：<https://sotetsu-hotels.com/>

【相鉄ホテルズ 概要】

SOTETSU HOTELS 大切な人におすすめしたくなるホテルへ。

相鉄ホテルズは相鉄グループならではの高い安全性と信頼感をもたらす宿泊特化型ホテル運営をおこないます。

常に先進的なサービスと快適な空間の提供に努め、最高の笑顔でお客様をお迎えいたします。

多種多様化するお客様のご要望にも柔軟に対応し大切な人におすすめいただけるホテルブランドを目指していく。

それがわたしたち相鉄ホテルズの掲げる理想です。

【tripla 株式会社 概要】

本社所在地 : 東京都中央区新川 1-22-13 新川 I&L ビル 6 階

会社設立 : 2015 年 4 月 15 日

代表取締役 CEO : 高橋 和久

代表取締役 CTO : 鳥生 格

URL : <https://corp.tripla.jp/>

【tripla チャットボット 概要】

フロントスタッフが電話やメールで対応していたお客様からの問い合わせに、日本語・英語・韓国語・中国簡体字・中国繁体字の 5 言語に対応する AI が代理で対応することで、大幅な業務削減とお客様満足度向上に貢献するサービスです。

宿泊施設の公式ホームページ上でお客様からの問い合わせへの対応と同時に宿泊予約の完了が可能となるサービスとして 2017 年のリリース以降、宿泊施設をはじめとする国内 720 の施設に導入されています。旅行業界向けには、業界唯一である 5 言語ネイティブの有人オペレーターによるサポート体制も高い評価を得ています。

2020 年 7 月に AI エンジンを 5 言語で内製化し、あらゆる業種・業態のお問合せ対応に活用いただけるサービスとなりました。