

AIコンシェルジュシステム導入による対応の効率化と、接客品質の向上 ～UNPLAN KAGURAZAKA様の取組事例～

カテゴリ  予約・デスク

施設情報

施設名 UNPLAN KAGURAZAKA 客室 57室 創業年 2016年

課題の背景

- 多言語での問い合わせ対応の負担を減らし、接客やおもてなしに時間を充てたい。

導入ソリューション

AIコンシェルジュシステム

- 宿泊客からの問い合わせに対して自動で回答できる環境を構築する。
- フロントや予約に関するよくある質問への対応をAIに任せることで、人的対応を減らし、スタッフの負担軽減と業務の効率化を図る。
- 外国語にも対応しており、海外顧客に対するスムーズな案内も可能となる。



課題

期待する効果

メールや電話等での問い合わせ対応に多くの時間がかかり、接客など他の業務に人員を割けない。

AIコンシェルジュがよくある質問に自動対応することで、対応時間を削減し、受付常駐人員を減らすことが可能になる。



外国人宿泊客への対応に時間がかかっており、翻訳の作業が担当スタッフの大きな負担となっている。

多言語対応のAIコンシェルジュが対応する事で、外国人宿泊客の利便性と満足度が向上。対応品質のばらつきも解消される。



導入による効果

- 問い合わせ対応業務にかかる時間を削減し、スタッフ1人あたり最大180分の業務軽減を実現した。
- 朝夕のピーク時に常駐する2名の人員を他業務に再配置が可能となった。
- 接客や館内業務など、満足度に直結する業務への人的資源を再配分できた。
- 回答の一貫性が確保され、クレームの発生件数が減少した。
- 多言語対応により、外国人宿泊客の利便性・満足度が向上した。

