

## ワシントンホテル、ホテルグレイスリー AIを活用した多言語 問い合わせシステムを 本格導入開始！

藤田観光株式会社 WHG 事業グループ(本社:東京 最高業務執行責任者:北原 昭)は、お客様の利便性向上と業務の効率化を目的に、「tripla(トリプラ)」社のAIを活用した多言語の問い合わせシステム「チャットボット」を本格導入いたします。

「チャットボット」は、人工知能を活用した「自動会話プログラム」であり、お問合せに対してAIからの即時回答と内容によってオペレーターによる回答を行います。当社では外国語のホテル公式ホームページ上にチャット機能が搭載されたお問合せフォームを設置、AIの即時回答は24時間対応することが可能です。すでに一部のホテルグレイスリーで先行導入しており、海外の多くのお客様からお問い合わせがあり“旅マエ”からのコミュニケーションをスピーディーに行うことで、疑問を解消できると大変好評いただいております。

当社は「WHG ホテルズ(ダブリュー・エイチ・ジーホテルズ)」として「ワシントンホテル」、「ホテルグレイスリー」ブランドの宿泊主体型ホテルを全国で35ホテル展開、ビジネスや観光で多くのお客様にご利用いただいております。

年々増加する訪日外国人のお客様にも安心してご滞在いただく一助になると考えており、また、お問い合わせの自動化により業務効率化を図ることによって従来メールでの対応に使用していた時間をお客様へのサービスへ注力し、今後も更なる顧客満足度向上を目指してまいります。

### 【チャットボット概要】

#### ■先行導入ホテル

ホテルグレイスリー銀座、ホテルグレイスリー那覇、  
ホテルグレイスリー札幌、ホテルグレイスリー新宿、  
新宿ワシントンホテル(本館・新館)

#### ■12月4日(月)より導入

ホテルグレイスリー田町、ホテルグレイスリー京都三条

搭載 WEB ページ: 外国語公式ホームページ

(一例、ホテルグレイスリー銀座: <http://ginza.gracery.com/>)

対応言語: 日本語、英語、中文簡体、中文繁体、韓国語



《ホテルグレイスリー銀座 チャットボット対応画面(右部赤枠)》

### 【本件に関するお問い合わせ先】

〒112-8664 東京都文京区関口 2-10-8

藤田観光株式会社 WHG 事業グループマーケティングチーム

渋谷 美子

TEL 03-5981-7790 / FAX 03-5981-7732