

株式会社FIKA AIチャットボット導入による対応効率化等

都道府県 東京都

従業員数 12人

事業 宿泊業

事業概要

- ・ 歴史ある和の情緒が漂う神楽坂エリアに位置している。都内観光に便利な立地のため、外国人観光客も多く訪れる。
- ・ 館内はシンプルでナチュラルな雰囲気の有国籍なデザインで、フレンドリーなスタッフが快適な滞在をサポート。



抱えていた課題



- 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。
- 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。
- 問合せ対応に時間がとられ、教育に時間が確保できていないため、対応が属人化しており、クレームが発生している。

導入後の変化、効率化された業務

- 多言語対応のAIチャットボットが対応する事で、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。
- AIチャットボット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った。

導入した「AIチャットボット」の特徴

- 外国語対応可能で、海外顧客に対するスムーズな案内も可能となる。
- 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できる。
- 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できる。

成果



- 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し、接客や館内業務など、満足度に直結する業務へ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。さらに、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。