

## 箱根温泉旅館「一の湯」が公式サイトを全面リニューアル！人工知能機能付FAQで顧客の利便性とサービス業の生産性向上を両立

箱根で温泉旅館をチェーン展開している「株式会社一の湯」(本社:神奈川県足柄下郡箱根町、代表取締役:小川 晴也)では、より快適に、よりわかりやすく、より便利に使用していただけるように一の湯公式サイトを全面リニューアルしました。旅館業では初となる人工知能機能を活用したFAQシステムを採用。更なる利便性と生産性の向上を目指します。

### ■AIで知りたい情報を簡単かつ迅速に提供

リニューアルサイトは白を基調としたシンプルなデザイン。和柄のアクセントが特徴です。旅館業では初の試みとなる人工知能機能を活用したFAQシステムを実装することで、顧客自身による自己解決を支援します。旅行の計画段階から旅の不安を軽減することで、より安心して旅行を楽しむことができると考えました。

### ■サービス業の生産性向上に期待

当社は、30年以上前から「人時生産性」を指標とした業務の合理化を図ってきました。このFAQシステムを導入することで、内部で情報を共有し、問合せ頻度の高い質問が優先的に表示されることからさまざまな場面での合理化を期待しています。※「人時生産性」…従業員一人1時間あたりの荒利益高

### ■増加する訪日外国人観光客向けに英語で対応

当社では、2015年の年間宿泊者数が10万人であり、その内3万7千人が、訪日外国人観光客でした。箱根町の2015年外国人宿泊者は37万人であり、箱根町における外国人宿泊者シェアの10%を占めています。2016年は年間外国人宿泊者が4万人を超え、今後も増加が見込まれる外国人向けにFAQシステムも英語で対応しました。【箱根町発表入込観光客数】<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,4552,54,202.html>

### ■FAQのプラットフォームは「Oracle Service Cloud」を採用

顧客の利便性とサービス業の生産性向上を両立させるプラットフォームとして、オラクルの「Oracle Service Cloud」を採用。直観的でわかりやすいこのクラウド・アプリケーションによって、顧客への簡単かつ迅速な対応を実現しています。

#### [ 一の湯公式サイト ]

<http://www.ichinoyu.co.jp/>

#### [ よくある質問(日本語) ]

<https://ichinoyu.custhelp.com/>

#### [ FAQ(英語) ]

<https://english-ichinoyu.custhelp.com/>



#### 【日本オラクル株式会社】 URL:[www.oracle.com/jp](http://www.oracle.com/jp)

日本オラクル株式会社は、オラクル・コーポレーションの日本法人として1985年に設立されました。

「No.1クラウドカンパニー」を目標に掲げ、広範かつ最大限に統合された クラウド・アプリケーションおよびクラウド・プラットフォーム、 ビッグデータから情報価値を創出する製品群の提供と、それらの利用を支援する各種サービスの事業を展開しています。2000 年に東証一部上場(証券コード:4716)。

#### 【箱根一の湯グループ】 URL:<http://www.ichinoyu.co.jp/>

寛永7年創業の老舗温泉旅館「一の湯」を中心とし、現在箱根に7施設(塔ノ沢、仙石原、芦ノ湖)の旅館とホテルを運営しています。旅をもっと身近に楽しんでいただけるよう、「安く」「気軽に」「便利に」をモットーに、一人でも多くのお客様に、一回でも多く“いい湯、いい味、いい旅”を提供できるよう挑戦を続けています。

2008年: サービス産業生産性協議会主催 第4回「ハイサービス300選」受賞

2015年: 神奈川県主催 第6回「かながわ観光大賞」大賞受賞

#### 【会社概要】

■会社名	株式会社一の湯
■代表者	代表取締役 小川 晴也
■資本金	11,000,000円
■設立	1630年(創業387年)
■所在地	〒250-0315 神奈川県足柄下郡箱根町塔ノ沢90
■TEL	0460-85-6655
■事業内容	温泉旅館のチェーン化経営 保養・研修施設の食堂運営の業務受託



#### 【問い合わせ先】

担当者名:福岡昭憲、矢後信也

TEL:0460-85-5331(9:00~18:00) Email:[oyaku@ichinoyu.co.jp](mailto:oyaku@ichinoyu.co.jp)

<http://www.ichinoyu.co.jp/press/>

※OracleとJavaは、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

本文書は情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。

一の湯