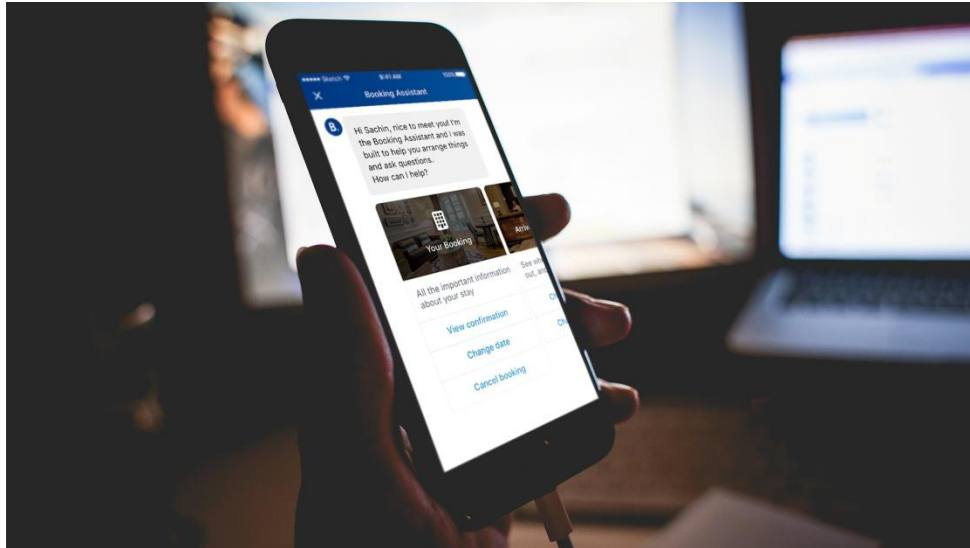


報道関係者各位

2017年12月13日
ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

ブッキング・ドットコム、自社開発の人工知能を統合するチャットボット 「Booking アシスタント」を全世界に拡大



[2017年12月13日：日本発表] 世界最大のオンライン宿泊予約サイト Booking.com（ブッキング・ドットコム）の日本法人 ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社（本社：東京都港区 代表：アダム・ブラウンステイン 以下：ブッキング・ドットコム）は、新サポートサービスのチャットボット「Booking アシスタント」のパイロット版へのアクセスを、全世界の英語での予約へ拡大することを発表しました。

「Booking アシスタント」は、安定したカスタマーサービスのサポートと独自の人工知能テクノロジーを融合する、ブッキング・ドットコムの最新メッセージ・プラットフォームです。年末の繁忙期に先駆けて公開される「Booking アシスタント」を利用することで、ゲストは直観的かつシンプルなチャット形式のインターフェース上で、宿泊関連のリクエスト等を送信したり、タイムリーなサポートを受けることができます。多様化している旅行者たちの予約後の問い合わせに素早く自動で対処できることで、完全自社開発となる「Booking アシスタント」が旅行業界の一步先を進みます。

ゲストを第一に考えた人工知能

「Booking アシスタント」は自然言語処理技術を活用し、支払い、アクセス情報、チェックイン・チェックアウト、予約内容の変更、キャンセル、駐車場、ベッド関連、ペットの受け入れ、インターネット環境等、ゲストからのよくある質問やリクエストに対応します。より多くのユーザーからの質問に対応することで、人工知能技術を融合した「Booking アシスタント」は、より多くの質問内容を認識できるように学習していきます。ブッキング・ドットコムでは、同モデルでさらに多くの質問に対応できるように学習させ、現在では90種類以上ものサブピックを素早く認識し、正しく対応できるようになりました。

通常の1つや2つのタスクのみを処理する他のチャットボットとは異なり、「Booking アシスタント」のチャットボットはゲストからよくある質問に対応できるよう開発されています。現在は、ゲストからの宿泊関連

連の質問の 3 割に自動で 5 分以内に返答できるようになりました。「Booking アシスタント」が自分で処理できない質問を受けた場合は、質問内容によってブッキング・ドットコムのカスタマーサービスまたは宿泊施設からのサポートを要請し対応します。さらに、「Booking アシスタント」は、ゲストにとって透明性の高いコミュニケーションを提供するために、常にその情報元を明記します。

ブッキング・ドットコムのカスタマーサービスのグローバルディレクター、ジェームズ・ウォーターズは次のように述べています。

「我々にとって、AI は人間同士のやり取りの代わりとなるものではありません。むしろゲストに素晴らしい旅行を体験してもらうためのサービスを、迅速かつスムーズに提供できるようにしてくれるものだと考えます。旅行という、人間の感情や個人的な考えなどの複雑な要素が関わるものを扱う業界に身を置く弊社にとって、温もりのある人間同士のやり取りと効率の良い自動化との正しいバランスを保つことは常に大きな課題であり、そのバランスを最適化することに努めています。「Booking アシスタント」はその一環です。」

ゲストとパートナー施設への新しいサポートのカタチ

ブッキング・ドットコムが 26 ヶ国 1 万 9,000 人の旅行者を対象に行った最近の調査によると、半数は返答があるのであれば、対応する相手が人間でもコンピューターでも構わないと回答しました。また、ブッキング・ドットコムのデータによると 8 割のゲストは自分で必要な情報を入手することを好む傾向にあり、「Booking アシスタント」は電話やメールなど今までのカスタマーサービスへの問い合わせ方法に代わって、そんな旅行者の需要を満たすことができます。さらに、チャットボットと平行して、人によるサポートにも同インターフェース内から常にアクセスが可能です。

ブッキング・ドットコムのパートナー施設にとっては、「Booking アシスタント」は時間の節約に役立つ新機能となります。チャットボットが簡単な質問に回答することで、ゲストが確認のために宿泊施設に直接連絡することが不要となり、またチャットボットは対応する質問の数が増えれば増えるほどトピックを認識する能力が伸びていきます。

「Booking アシスタント」を使えば、どんなデバイスやコミュニケーション・チャネルであっても必要な情報を手に入れることができます。「Booking アシスタント」はモバイル端末向けに開発され、iOS および Android 版のブッキング・ドットコムのアプリへと導入されました。また、Facebook Messenger 経由でも利用可能であり、さらに、パソコン、スマートフォン、タブレット上でブッキング・ドットコムのウェブサイトにもアクセスしても利用できます。「Booking アシスタント」を利用するには、チャットのアイコンから、「Ask a question」と入力してください。

日本におけるブッキング・ドットコム

2009 年に渋谷に最初のオフィスを開設。現在約 350 名以上の従業員が日本国内のオフィスで働いており、内 200 名以上がインハウスのカスタマーサービスのスタッフです。国内に、6 つのオフィス(東京に 2 ヶ所、大阪、福岡、札幌、沖縄)があります。現在、国内では約 15,000 軒以上の宿泊施設の予約が可能(2017 年 11 月時点)です。

ブッキング・ドットコムについて

1996 年にアムステルダムにて設立されたブッキング・ドットコムは、オランダの小さなスタートアップ企業から、世界最大のオンライン宿泊予約サイトに成長しました。プライスライングループ(NASDAQ:PCLN)の一部であるブッキング・ドットコムは現在、世界 70 カ国・204 のオフィスを設け、15,000 人以上の従業員が所属しています。世界中人々に世界を体験していただくことを使命とし、気軽な旅を実現できるよう、最新の技術を取り入れています。ブッキング・ドットコムでは、アパートメント、家族経営の B&B(ベッド&ブレックファスト)スタイルの施設から、5 つ星の高級リゾート、ツリーハウス、さらにはイグルーに至るまで、世界最大の宿泊施設数を提供しています。ブッキング・ドットコムのウェブサイトとモバイルアプリは、43 の言語で利用でき、世界 150 万軒以上の施設を、227 ヶ国と地域で 11 万以上の都市で提供しています。毎日、150 万部屋以上が予約されてお

り、お客様は 24 時間いつでも 43 の言語でサポートを受けることができます。ビジネスやレジャー等の用途に限らず、ブッキング・ドットコムで簡単に理想的な宿泊施設の予約が無料で行えます。

1996 年に設立した、Booking.com B.V.は Booking.com™ (<http://www.booking.com>) の運営会社で、The Priceline Group (NASDAQ: PCLN) グループのメンバーです。さらに詳しい情報は、<http://www.booking.com> をご参照ください。また、Twitter、Instagram、Facebook、Pinterest の公式アカウントを開設しています。