

三井不動産ホテルマネジメント、国内 38 ホテルに AI 自動応答（日・英）を設置 ～AI チャットボット Cogmo Attend で構築した会話を汎用展開～

2022 年 1 月 26 日

株式会社三井不動産ホテルマネジメント

株式会社アイアクト

株式会社三井不動産ホテルマネジメント（本社：東京都中央区、以下「三井不動産ホテルマネジメント」）は、ホテル利用顧客の更なる満足度向上のため、株式会社アイアクト（東京都千代田区、以下「アイアクト」）の提供する AI チャットボット「Cogmo Attend（コグモ・アテンド）」を、運営する国内全 38 ホテルの Web サイトに設置、本日 2022 年 1 月 26 日に公開したことをお知らせいたします。

Cogmo Attend を導入することで、AI による自動応答で日本語と英語、それぞれのお問合せに対して即回答できるようになり、電話やメールでの回答待機時間をなくすことを実現しました。

また、本チャットボットのシステム構築を担当したアイアクトは、ひとつの設問に対し各ホテルに合わせた回答を使い分ける機能を実現しました。全 38 ホテルに共通する問い合わせ内容は一元管理できるようにした一方、ホテル毎に異なる問合せ内容は個別に管理できるように設計し、メンテナンス工数を削減、コストパフォーマンスの高いシステムを実現しました。



三井ガーデンホテル豊洲バイサイドクロス HP



AI チャットボット キャラクター「キビキビ太」

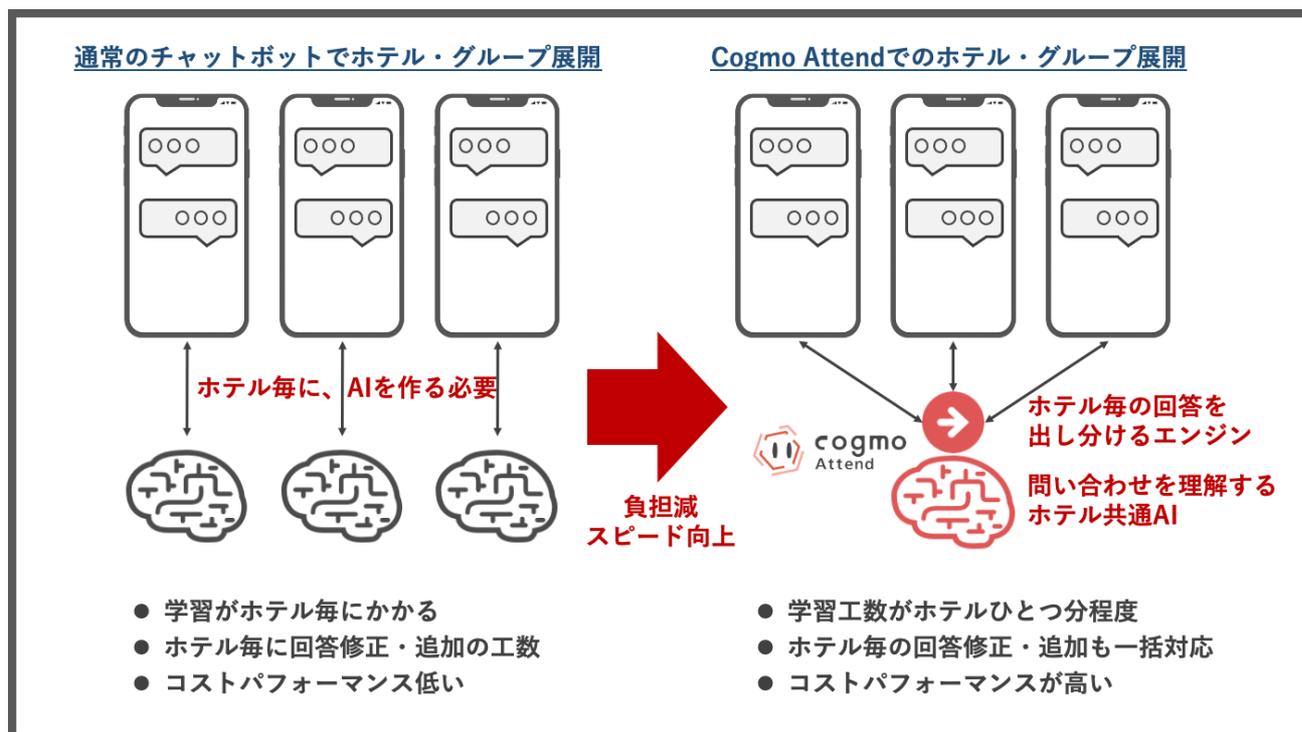
キャラクター「キビキビ太」について

「優れた情報収集」という鳥言葉を持つ鳥類の一種キビタキをモチーフにした三井不動産ホテルマネジメントの動くオリジナルキャラクター「キビキビ太（愛称：キビ太）」を設定しゲストの利用を促しています。

●顧客対応における課題と AI チャットボット導入のメリット

- お客様の疑問を即座に解決することによる顧客満足度の向上
- お客様の疑問・質問の可視化することにより、ホテルのサービスやクオリティの改善に寄与
- 問い合わせ対応業務の効率化によるホテルスタッフオペレーションの生産性の向上

●汎用型会話構築の構成について



アイアクトは、今後も Cogmo 製品シリーズを充実させることで、企業の AI 利活用の促進、生産性の向上などに貢献して参ります。

三井不動産ホテルマネジメントは本機能を充実させることで、お客様のお問合せに対し、より迅速かつ精度の高い対応ができる体制づくりを促進して参ります。

■株式会社三井不動産ホテルマネジメント<<https://corp.gardenhotels.co.jp/>>

三井不動産ホテルマネジメントは、現在、日本全国でアッパーミドルクラスの宿泊主体型ホテルである「三井ガーデンホテルズ」を 32 施設、ハイクラスの宿泊主体型ホテルである「ザ セレスティンホテルズ」を 3 施設、次世代型新ホテルブランド『sequence(シークエンス)』を 3 施設、合計 38 施設を運営しています。今後も「記憶に残るホテル」「感性豊かなお客様の五感を満たすホテル」という理念・コンセプトのもと、ホスピタリティ溢れるサービスを提供してまいります。

■株式会社アイアクト<<https://www.iact.co.jp/index.html>>

Web 制作 30 年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を得意とします。加えて、IBM Watson 6 年以上の経験をベースに、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存の Web 制作を進化させる価値提供を行っています。

■ 「Cogmo Attend (コグモ・アテンド)」について

AI を搭載しつつ、ノンプログラミングで会話の作成が可能、複雑な分岐条件のある質問にも回答できる対話型 AI チャットボットです。標準のインタフェース (Web・スマートフォン) のほか LINE や Teams でも利用可能。システム連携を得意とし、ファイル検索や FAQ システム・RPA と連携し、社内 DX 推進のスタートツールとしてもご評価いただいております。専任サポートスタッフが導入から運用までをご支援する安心サービス。社内活用や、顧客対応に活かせる一歩先を行く AI チャットボットです。

URL : https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社三井不動産ホテルマネジメント クオリティマネジメント部 後藤・成宮

TEL : 03-3543-0337

株式会社アイアクト 広報担当 : 星

E-Mail: pr@[]iact.co.jp

※上記アドレスの[]から [] (カッコ) を除いて、@を半角にして送信ください。

※本リリースは、連名のため重複してご案内される場合がございますが、ご容赦いただきますようお願いいたします。