

2026年3月18日

<News Release>



【佐渡汽船】電話応答「AI さくらさん」の導入



佐渡汽船株式会社(所在地：新潟県佐渡市、代表取締役：尾渡英生、以下「佐渡汽船」)は、お客様サービスの向上を目的として、2026年3月18日(水)より予約センターに電話応答AIを導入いたします。これは、愛称「AI さくらさん」と呼ぶサービスで、お客様からのお問い合わせについて一次応答を行うものです。

● 「AI さくらさん」ダイヤル：025-245-6122 (24時間365日対応)

■ 「AI さくらさん」の利用方法

上記の「AI さくらさん」ダイヤルに電話します。「AI さくらさん」につながったら、「運航情報を知りたい」「空席状況を知りたい」など、佐渡汽船に関することをお問い合わせください。

言葉ははっきりと普通の早さでお話してください。「AI さくらさん」は、ちょっとお待ちいただきますが、お返事します。

* ご質問の内容は佐渡汽船に関するものをお願いします。AI さくらさんの年齢とか趣味とかを聞かれても困ります。

■ 「AI さくらさん」の応答内容(例)

多くのお客様から寄せられる典型的なご質問やお問い合わせに対して応答いたします。

- ・当日の運航状況
- ・空席の有無
- ・港での乗船手続きについて
- ・クルマでの乗船方法について
- ・予約の変更や取消の方法
- ・ペットと一緒に乗船について
- ・港周辺の駐車場情報 などなど

■「AI さくらさん」によるお客様サービス向上のポイント

1. 電話応答率の向上：つながらない電話の削減

混雑時でも「AI さくらさん」が一次応答し、必要なご案内を自動で行います。これにより、お客様の待ち時間が短縮されます。

2. 24 時間対応による利便性向上

「AI さくらさん」は 24 時間体制で稼働しており、営業時間外であってもお問い合わせ内容の受付や案内が可能です。なお、オペレーターによる対応が必要な内容につきましては、営業時間内での受付となります。

* オペレーターの対応時間：月～土の 10:00-13:00、14:00～17:00

定休日：日曜日、祝日及び年末・年始

3. 英語対応の強化

「AI さくらさん」は英語での案内に対応しており、海外のお客様にもより安心してご利用いただける環境を整えています。

■ AI の継続的な学習について

「AI さくらさん」は、導入後も継続して学習を重ね、より正確で分かりやすい案内ができるよう改善を進めてまいります。

【お問い合わせ先】

佐渡汽船株式会社 予約センター

電話番号 025-245-6111

Email yoyaku@sadokisen.com