

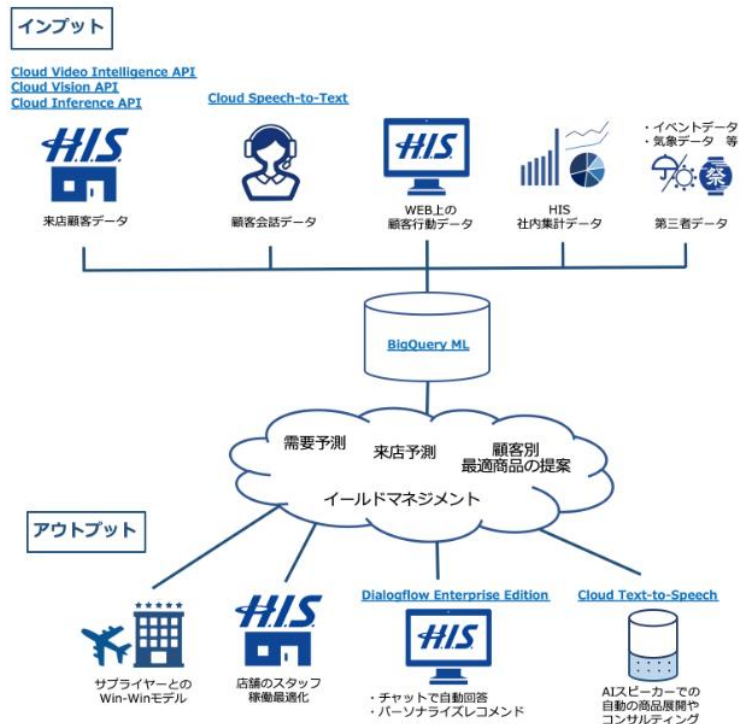
Google Cloud Platform を活用 旅行需要予測や顧客満足度向上に向けたプロジェクトを開始

株式会社エイチ・アイ・エス（本社：東京都新宿区 以下、H.I.S.）は、Google™が提供している Google Cloud Platform™ および、プロフェッショナルサービスを活用し、日本国内、海外を含めた多様な旅行者の旅行需要予測する取り組みを進めてまいります。

昨今、スマホの普及に伴い、各個人が持つ体験情報が、映像・画像で数多く SNS を通じて情報共有されており、インターネット上で気軽に見たり、検索でき、旅行動機や地域資源の発掘へと繋がっています。この度 H.I.S.では、日々変化する旅行需要に対応するため Google Cloud™のテクノロジーを活用し、H.I.S.の国内 270 店舗（4月24日現在）による来店顧客データとコールセンターのデータ、H.I.S.のオンラインサイト上の顧客行動をはじめ、社内における旅行関連データから、瞬間的に人気が集まっている渡航先や出発日をリスト化し抽出します。そこに世界中のイベントデータや気象データといった第三者データによる行動情報・外部情報に H.I.S.の需要データを加えたビッグデータを活用することで、将来的に人気となる可能性の高い新たな旅行トレンドを創出し、お客様へのトレンドとしての発信と、顧客ニーズに沿った商品開発を加速する計画です。

H.I.S.は、新たな旅行先や旅行シーズンの需要可能性を導き出すことで、お客様の利便性を高めるチャーター便の展開や、航空座席・ホテル客室の確保といった旅行環境の整備を行い、新たな商品の開発に繋がります。また、旅行需要予測のもと、店舗でお客様の来店予測を行い、店舗スタッフの配置人員数の調整など店舗稼働の最適化を図ります。今後、お客様それぞれの最適商品の提案を AI スピーカーでの自動のコンサルティングやパーソナライズレコメンドされたチャットでの自動回答といった新たな顧客体験サービスの展開も視野に入れて進めてまいります。

お客様に新たな提案を含めた商品と旅行販売時におけるサービスの向上を提供することで、世界中に多くの旅行者を生み出したいと考えております。この取り組みを通じ、旅によるお客様の体験価値を向上させる旅行事業サービス・ソリューションを創出し、世界への認識の視野を広げる一助になることで、世界平和・相互理解の促進の実現を目指してまいります。



<Google Cloud を活用した取り組み内容>

- ① Google Cloud が提供するプロフェッショナルサービスのコンサルティングサービスを利用した新規旅行事業サービス・ソリューションの創出
- ② Google Cloud Platform、Apigee™ API プラットフォームを活用した店舗・オンラインストアを問わない顧客体験向上に向けた更なるサービスプラットフォーム基盤の強化
- ③ Dialogflow™ Enterprise Edition を活用した自然な対話体験を作るチャットボット開発ツールを活用し、新たな顧客体験向上サービスの提供
- ④ その他、開発プラットフォームに Google Kubernetes Engine、データ分析には、BigQuery™、機械学習に Cloud AutoML や Cloud Machine Learning Engine」などを活用