

令和トラベル、ウェルネスカプセルホテル「ナインアワーズ」
14施設にAIエージェントチャット
「NEWT Chat」を一括導入決定

～訪日ゲストの多言語問い合わせを40言語以上でAI自動化、
24時間365日のシームレスな滞在体験を実現～

株式会社令和トラベル(本社:東京都渋谷区、代表取締役:篠塚孝哉、以下「令和トラベル」)が運営するホスピタリティ産業特化型AIエージェントチャット「NEWT Chat」は、株式会社ナインアワーズ(以下「ナインアワーズ」)が運営するウェルネスカプセルホテル「ナインアワーズ」グループ施設へ導入が決定したことをお知らせいたします。

◆「NEWT Chat」サービスサイトはこちら:<https://newt.net/ja/aichat>



×



■導入の背景

ナインアワーズは、「1h(シャワー)+7h(睡眠)+1h(身支度)=9h」というコンセプトのもと、必要な機能を洗練されたデザインで提供する日本発のウェルネスカプセルホテルです。全国主要都市に14施設以上を展開し、ビジネストラベラーからトランジット旅行者、訪日外国人ゲストまで幅広い層に支持されています。近年のインバウンド需要の急拡大に伴い、以下の課題・ニーズが顕在化していました。

課題・ニーズ

- 24時間の問い合わせ対応:海外からの問い合わせも含め、時間帯を問わず必要情報へアクセスできる環境を整えたい
- 施設ルール・マナー案内の効率化:カプセルホテル特有の共用スペース利用方法や男女フロア案内など、外国人ゲストに正確かつ迅速に伝える必要があるが、多言語対応が困難
- 公式サイト経由の直接予約強化:公式サイトを訪問したゲストへの即時対応が難しく、疑問や不安が解消されないまま離脱することを防ぎたい
- 深夜・早朝の無人時間帯の対応:セルフチェックインシステムを導入しているものの、深夜・早朝の問い合わせに対応できずゲスト体験を損ねるケースが発生

こうした課題を解決するため、ナインアワーズは複数のAIチャットツールを比較検討した結果、40言語以上対応・URLを入力するだけでセットアップ可能・24時間365日の自動対応で全施設一括展開できる「NEWT Chat」の導入を決定しました。

■ NEWT Chatの導入により期待される効果

項目	期待効果
多言語対応の自動化	40言語以上でゲストからのチェックイン・施設ルール・サービス内容の問い合わせに24時間即座に自動応答
スタッフ業務の効率化	定型問い合わせをAIが自動処理し、スタッフはゲストとの高付加価値なコミュニケーションに集中
公式サイト経由の予約増	多言語チャットウィジェットにより、海外ゲストの公式サイト離脱率を低減し直接予約比率を向上
グループ横断での品質統一	複数ブランド・全施設で均一な問い合わせ対応品質を実現

■ 担当者コメント

株式会社ナインアワーズ ホテル事業部 ディレクター 米本 秀高氏

「ナインアワーズは、睡眠・シャワー・身支度に必要な機能が無駄なく整え、シンプルで上質な都市型の滞在体験を提供してまいりました。近年は施設数の拡大に加え、訪日ゲストのご利用も増えており、多言語での問い合わせ対応において、日本語でのご案内と同等のわかりやすさ・正確性をいかに確保するかが、現場の大きな課題となっていました。

NEWT Chatは40言語以上に対応し、チェックイン方法や館内ルール、施設サービスに関する問い合わせに24時間365日対応できる点を高く評価しました。特に、訪日ゲストの多くにとって英語が必ずしも第一言語ではない中で、お客様が使い慣れた言語でご案内を受けられることは、ゲスト体験の向上において大きな価値があると考えています。

全施設で一括導入することで、どの施設でも同じ品質のサポートを提供できる環境を整えていきたいと考えています。」

株式会社令和トラベル 執行役員**CBO** 受田 宏基

「ナインアワーズ様の全施設一括導入は、NEWT Chatにとって大変意義のある事例です。洗練されたデザインと質の高い睡眠体験にこだわるナインアワーズ様のブランド哲学と、言語の壁なく世界中のゲストに最良の体験を届けたいというNEWT Chatのビジョンが一致したことを大変嬉しく思います。カプセルホテル・ウェルネス施設という新しいカテゴリへの展開は、NEWT Chatの活用領域の広がり示すものでもあります。セルフチェックインが普及する宿泊施設においてこそ、AIによる24時間多言語サポートの価値は最大化されます。今後もナインアワーズ様とともに、テクノロジーを通じた新しいゲスト体験の創出に取り組んでまいります。」

■AIエージェントチャット「NEWT Chat」について



NEWT Chatは、ホスピタリティ産業に特化したAIエージェントチャットプラットフォームです。最先端の生成AIを活用し、宿泊施設の問い合わせ対応を自動化します。

主な特長

- **40言語以上対応**: 世界中のゲストに母国語で即座に対応
- **5分でセットアップ**: URLを入力するだけでAIが自動学習 (Deep Research機能)
- **24時間365日対応**: 営業時間外も含め、常にゲストの問い合わせに自動応答
- **無料プラン提供**: 累計200件まで無料で利用可能。リスクなく導入を開始
- **複数チャネル対応**: Webウィジェット、LINE連携など、多様な接点をカバー

◆「NEWT Chat」サービスサイトはこちら: <https://chat.newt.net/>

NEWT Chatに関するお問い合わせはこちら

令和トラベル株式会社 NEWT Chat事業部

E-mail: newt-chat@reiwatravel.co.jp

◆かしこい、おトク、旅行アプリ『NEWT(ニュート)』

web版 海外ツアー <https://newt.net/>

宿・ホテル <https://newt.net/hotel>

アプリ <https://newt.net/app>

公式LINE <https://lin.ee/ZKchfbF>

■「ナインアワーズ」グループについて

ナインアワーズは、株式会社ナインアワーズが運営する日本発のウェルネスカプセルホテルブランドです。「1h+7h+1h=9h」のコンセプトのもと、シャワー・睡眠・身支度に特化した機能美あるデザインと独自の睡眠解析サービス「9h sleep checkup」で、次世代の都市型宿泊スタイルを提案しています。

nine hours(カプセルホテル)、sauna+sleep(サウナ×睡眠)、capsule+(仕事やリフレッシュの場を備えたカプセル+αのトランジットサービス)など複数ブランドで展開。ビジネストラベラー・トランジット旅行者・健康志向の訪日外国人ゲストに支持されています。

◆「ナインアワーズ」公式サイトはこちら: <https://ninehours.co.jp/>

会社概要

会社名 :株式会社ナインアワーズ

代表者 :代表取締役CEO 渡邊保之

所在地 :〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル8F

設立 :2013年8月6日

事業内容 :スリープテック事業 / ホテル事業

公式サイト: <https://ninehours.co.jp/>

■令和トラベル 会社概要

令和トラベルは「あたらしい旅行、あらゆる人へ。」をミッションに、旅行におけるあたらしい体験や、あたらしい社会価値の提供を目指すデジタルトラベルエージェンシーです。2022年4月より、かしこい、おトク、旅行アプリ『NEWT(ニュート)』を提供しています。旅行業界における予約や管理業務のDXを最大化し、旅行というエクスペリエンスを通じた社会価値の創造に挑戦します。

名称 :株式会社令和トラベル

所在地 :東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー15F

代表者 :代表取締役 篠塚 孝哉

創業日 :2021年4月5日

事業内容:旅行代理店業

登録免許:第一種旅行業(観光庁長官登録旅行業:第2123号)

所属協会:JATA(一般社団法人日本旅行業協会)正会員、IATA(国際航空運送協会)公認代理店

会社HP: <https://newt.net/company>

『NEWT』ブランドページ: <https://newt.net/brand>

公式SNS

・LINE: <https://lin.ee/ZKchfbF>

・X: https://x.com/newt_travel

・Instagram: https://www.instagram.com/newt_guide/

- Threads: https://www.threads.com/@newt_guide
- TikTok: https://www.tiktok.com/@newt_travel
- YouTube: https://www.youtube.com/@newt_travel