

令和トラベル、ホスピタリティ業界に特化した 接客ソリューション「NEWT AI」の提供を開始

チャット・電話・メールを一気通貫で自動化し、
ホスピタリティ業界の人手不足解消と対応品質向上を支援

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)が運営する、かしこい、おトク、旅行アプリ『NEWT(ニュート)』は、ホスピタリティ業界に特化した接客ソリューション「NEWT AI」の提供を開始します。チャット(NEWT Chat)、電話(NEWT Voice)、メール(NEWT Mail)の3チャンネルで顧客対応を自動化し、施設の人手不足と対応品質の両立を支援します。

今回の提供開始にあたり、電話対応を担う「NEWT Voice」がOpenAIの最新リアルタイム音声API「GPT-Live-1」に対応予定です。音声をそのまま理解・生成する音声ネイティブ処理により、従来のIVR(自動音声応答)では難しかった、自然な発話と割り込みにも応じる電話対応を実現します。

また、2026年9月24日(木)～25日(金)に東京ビッグサイトで開催される「ツーリズムEXPOジャパン2026」に出展し、NEWT Voiceの実機デモを体験いただけます。

ホスピタリティ業界に特化した 接客ソリューション 「NEWT AI」の提供を開始

令和トラベル



■サービス開始の背景

ホスピタリティ業界では、深刻な人手不足に加え、インバウンド需要の拡大に伴う多言語対応の必要性が高まっています。加えて、現場では、電話・チャット・メール・OTAなどに問い合わせ窓口が分散し、その多くを「チェックインは何時か」「駐車場はあるか」といった定型的な質問が占めて

います。さらに、夜間や繁忙期の対応、言語や文化の違いを踏まえた案内、カスタマーハラスメントへの対処も大きな負担となっています。

こうした課題の解決に向け、AIを活用した顧客対応サービスが広がっています。しかし、汎用的なAIチャットや従来型のIVR(自動音声応答)では、施設ごとの運用やホスピタリティ業界特有の業務を踏まえた柔軟な対応が難しく、最終的に有人対応へ切り替えざるを得ないケースも少なくありませんでした。

■ホスピタリティ業界特化の接客ソリューション「NEWT AI」の3つのプロダクト

こうした課題に対し、令和トラベルでは、宿泊施設の問い合わせ対応を効率化するAIサービスを開発・提供してきました。このたび、チャット、電話、メールの各チャネルに対応するサービスを、ホスピタリティ業界特化の接客ソリューション「NEWT AI」として体系化します。各プロダクトの概要は以下のとおりです。



NEWT Chat(提供中)

施設のWebサイトやLINEに設置するAIチャットです。よくある問い合わせを24時間365日、多言語で自動対応します。

NEWT Voice(提供中)

電話の一次対応をAIが行うサービスです。

- 音声をそのまま理解・生成する音声ネイティブ処理により、自然な発話と短い応答遅延
- 話し手の割り込みに即時に反応し、発話を止めて聞き直す自然な会話の運び
- 必要に応じて有人への転送、要件の記録・通知

NEWT Mail(Coming Soon)

施設に届く予約関連メールをAIが読み取り、内容の分類・返信文案の作成までを行うサービスです。近日提供開始予定で、詳細は追ってお知らせします。

■ 導入事例 | 食べるお宿 浜の湯(静岡県・伊豆稲取温泉)

予約課4名で月約2,000件の電話を受け、ホームページを見れば分かる内容の問い合わせにも1件ずつ電話で対応していました。NEWT Chatの導入後はAIが月約3,000件のチャットに應對し、電話は約400件減少。月約17時間の余裕が生まれ、お客様一人ひとりの深いご要望への対応に時間を充てられるようになりました。

担当者コメント: 食べるお宿 浜の湯 専務 鈴木 達也氏

導入前は『本当にちゃんと回答できるのか』という不安もありましたが、実際にはきちんと精度良く回答してくれ、公式サイトを読み取った状態から始められたため導入はスムーズでした。電話が減ったこと以上に大きいのは、お問い合わせの内容が変わったことです。定型のご質問はチャットにお任せでき、お電話ではサプライズのご相談やアレルギーの詳細など、スタッフだからこそお応えできる内容にじっくり向き合えるようになりました。いただいたご質問からお客様の潜在的なニーズが見えてくるので、それを次のサービスづくりに活かせる点が一番大きいと感じています。

▶ 導入事例の全文: <https://newt.net/ja/aichat/case/hamanoyu>

■ ツーリズムEXPOジャパン2026に出展、実機デモを実施

ブースでは、実際にNEWT Voiceに電話をかけていただき、AIとの対話をその場で体験いただけます。

- 項目: 内容
- 会期: 2026年9月24日(木)～25日(金)
- 会場: 東京ビッグサイト
- 小間番号: X-02
- 内容: NEWT Voiceの実機デモ体験、NEWT Chatのご紹介

■ 今後の展開 | 単発のツールではなく、顧客対応の「基盤」へ

NEWT AIは、チャット・電話・メールを同一基盤で扱い、分散していた問い合わせ履歴やお客様の声を、施設のナレッジ資産として蓄積する顧客対応インフラです。蓄積したデータは、AIの対応精度向上だけでなく、プラン設計やサービス改善にも活用できます。

定型的な対応をAIに任せ、スタッフがお客様一人ひとりに向き合う時間を生み出すことで、人手不足が続くホスピタリティ業界の持続可能な運営と、顧客体験の向上に貢献します。

◆ かしこい、おトク、旅行アプリ『NEWT(ニュート)』

海外旅行・海外ツアー <https://newt.net/>

国内宿・海外ホテル <https://newt.net/hotel>

NEWTアプリ <https://newt.net/app>

公式LINE <https://lin.ee/ZKchfbF>

■ 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