

旅ナカの顧客対応がよりタイムリーに可能！ 宿泊施設スタッフ向け、多言語接客対応専用アプリを無償提供開始



観光分野のDXを推進する株式会社アクティバリュース（東京都渋谷区、代表：陳適）は、昨年12月に提供を開始した宿泊客向けの旅ナカ専用アプリ「VERY(べりー)」を100以上の宿泊施設に導入してきました。旅ナカの顧客対応をよりスムーズかつタイムリーに行うため、宿泊施設スタッフ向けの多言語接客対応専用アプリ「VERY omotenashi(べりーおもてなし)」を2023年4月12日にリリースし、無償提供を開始致しました。

これまで、宿泊客からのリクエストは、LINE Works、Slack、Google Meet、Microsoft Teamsなどのビジネスチャットやメールで通知されております。しかし、通知の確認と対応にパソコンが必須となるケースもあり、即時の対応ができないというお声もいただいております。「VERY omotenashi」は接客対応専用のアプリです。宿泊客からのリクエストが施設スタッフの端末（Android、iOS 両方対応）にリアルタイムで通知され、いつでもどこでも確認・対応することができます。



■ 「VERY omotenashi」の主な機能と特徴について

「VERY omotenashi」は、宿泊施設の接客業務に特化したアプリであり、宿泊客からのリクエストを効率的に管理し、対応状況の可視化及び業務・要件の明確化することができます。以下は、主な機能と特徴です。

1. リクエスト管理機能

部屋番号ごとにリクエストを管理し、重複対応や対応漏れを効果的に防止することができます。

2. プッシュ通知機能

宿泊客からのリクエストがスタッフの端末にリアルタイムで通知され、いつでも、どこでも確認・対応することができます。

3. 自動翻訳機能

利用端末の設定言語に合わせて宿泊客のリクエストを表示し、返信は宿泊客の言語に自動翻訳されます。日本人スタッフが外国人宿泊客に対応する場合だけでなく、外国人スタッフが日本人宿泊客に対応する際にも活用できます。翻訳機能は109言語に対応しております。

4. PMSとの連携機能（対象PMS拡大中）

部屋番号やゲスト情報が自動的に反映され、他の「talkappi」のサービスとシームレスに連携し、対応内容を一元管理することができます。



News Release

2023.04.21

なお、「VERY omotenashi」を利用するには「VERY」の導入が前提となっております。詳しい情報については、弊社ウェブサイトよりご確認ください。

■宿泊客向けの旅ナカ専用アプリ「VERY」について

「VERY」は、当社の既存のサービスである「talkappi*」の各種機能を、導入宿泊施設専用の旅ナカアプリとして一括表示するものです。これにより、多言語チャットボットの自動応答をはじめ、館内案内・周辺案内の自動化、各種サービスの予約と決済までをシームレスに完結することができます。予約機能は周辺観光施設に管理画面を提供することにより、宿泊施設外の対応も可能です（当社が旅行業登録をしており OTA 形式での送客も可能）。アンケート、SNS 連携や会員機能の他、ユーザーのアプリ操作や問合せ内容から予約に至るコンバージョンを蓄積し、導入施設のマーケティング活用も可能です。「talkappi」を導入している施設においては、無償で提供しております。宿泊客は客室等に設置した QR コードを読み取るだけで利用可能になります。ご自身のスマートフォンへのダウンロードが不要で、宿泊施設側でデバイスを用意する必要もありません。

機能や特徴、活用方法などの詳細は、<https://talkappi.com/talkappi-very/>をご覧ください。

*「talkappi」は、宿泊施設・観光施設に特化した SaaS 型顧客体験プラットフォームです。導入先施設の公式サイトに加えて、公式アプリ、LINE 公式アカウント、Facebook ページ、WeChat 公式アカウントなど、様々な顧客チャンネルと連携し、旅行者の「旅マエ・旅ナカ・旅アト」をサポートします。365 日・24 時間の顧客対応を通じて、顧客満足度の向上と観光業界の人手不足の解消に貢献します。詳しくは、<https://talkappi.com/>をご覧ください。



株式会社アクティバリュースは、宿泊施設をハブにした観光モデルを構築し、持続可能な観光地域づくりに寄与することを目指して、旅行者の体験向上と宿泊施設・観光施設の業務効率化に取り込んでまいります。今後も「VERY」を宿泊客がどこでも利用できる旅ナカの標準ツールとして成長させ、便利な機能を次々と追加していきます。私たちは、観光分野の DX を推進し、クライアント様とともに成長してまいります。

■会社概要

会社名：株式会社アクティバリュース ※「talkappi」の運営会社

代表者：代表取締役 陳 適

資本金：1 億 9,270 万円(資本準備金を含む)

所在地：東京都渋谷区代々木 1-30-14

事業内容：

1. 人工知能、深層学習関連ソリューションの提供
2. 人工知能技術の研究、開発、サポート
3. アプリ・ウェブサービスの開発運営

公式サイト：<https://activalues.com>

本件に関するお問い合わせ

株式会社アクティバリュース

info@activalues.com

担当：妹尾（営業）、李（広報）