

2019年1月18日

News Release

小田急ホテルセンチュリーサザンタワー 『AIスピーカーとチャットボットを活用した ITサービスを全客室（375室）に導入！』 ～世界初・業界初！のチャットコンシェルジュサービスも搭載！～

JR 新宿駅南口から徒歩3分「小田急ホテルセンチュリーサザンタワー（所在地：東京都渋谷区代々木2-2-1、総支配人：河村 治）では、2019年1月19日（土）より、顧客ニーズの多様化への対応とサービスの向上、業務の効率化を目的に、「世界初・業界初」となるAIスピーカーおよびこれらを活用した新サービスを、全客室（375室）に導入いたします。

インバウンド需要の増加に伴う多言語対応の必要性が高まる中、今回導入するAIスピーカーには、クラウドベースの音声サービスのほか、TradFit 株式会社がホテル向けに開発・提供する多言語チャットボットサービス（※1）を搭載し、訪日外国人旅行客をはじめとしたお客様へのサービス・利便性の向上を目指します。

今回の取り組みでは、お客様からのフロントへの問い合わせや貸出備品のリクエストなどに対し、AIスピーカーへ話しかけることで回答や貸出受注を行うことに加え、話しかけた内容がデータベースにない場合や、AIスピーカーが返答できない内容・言語であった場合は、画面にQRコードを表示し、これをお客様ご自身のスマートフォンなどで読み込むことにより、多言語チャットボットを起動し、対応を継続します。多言語チャットボットは、お客様のネイティブ言語での質問・要望を送信することで、その内容を自動翻訳し、ホテルスタッフはお客様からのリクエスト内容を正しく理解して対応を図ります。これによりお客様は、フロントへの電話の手間や言葉の壁がなくなるとともに、ホテルのスタッフは、一人一人のお客様に寄り添うおもてなしが可能になると考えます。

さらにこのAIスピーカーには、株式会社ヒト・コミュニケーションズとTradFit株式会社が共同で開発した「世界初・業界初」となる、ホテル向けチャットコンシェルジュサービスを搭載します。これは、訪日外国人ゲストからの依頼が多い外部レストランやアクティビティ等の予約を、多言語チャットボットを介しつつも有人オペレーターにより対応を図るもので、このサービスによってお客様は、ホテル滞在中の「旅ナカ」に、これまで以上に高品質かつホスピタリティあふれるサービスを楽しむことができるものと考えています。

小田急ホテルセンチュリーサザンタワーは、今後も時代の変化やお客様のニーズ・ご期待に応えながら、快適で安心なより良いサービスを提供してまいります。

※1：株式会社 TradFit がホテル向けに開発・提供可能なサービスを付加し、AI スピーカーと連携した独自開発したチャットボット・管理画面サービス

シンプルな管理画面、AI スピーカー向けアプリケーション・チャットボットをシステム連携。チャットボットはインバウンド需要が高い、かつ今後増加が見込まれる 17 言語に対応。日本語、英語、中国語（簡体・繁体語）、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、フランス語、スペイン語、イタリア語、ドイツ語、ロシア語、メキシコ語、ポルトガル語、マレー語、ミャンマー語



▲ AI スピーカーイメージ

概要

【開始日】2019年1月19日（土）より、全客室（375室）に導入*3か月間は実証実験期間
（2019年1月18日（金）は、電気設備法定点検のためご宿泊は休業いたします）

【サービス内容】

客室の貸出品オーダーの受付およびデリバリー業務の効率化

フロントへの各種お問い合わせ対応の一部自動化

お問い合わせの管理画面への通知

ニュース、音楽、アラーム設定

多言語対応チャットボット（TradFit 社開発）

旅ナカの外部レストラン・アクティビティ予約対応の外注化（チャットコンシェルジュサービス *株式会社株式会社ヒト・コミュニケーションズと TradFit 社による共同開発）

【小田急ホテルセンチュリーサザンタワーの概要】

名称： 小田急ホテルセンチュリーサザンタワー
(運営会社：株式会社ホテル小田急サザンタワー)

開業日： 1998年4月11日

所在地： 東京都渋谷区代々木 2-2-1 複合ビル「小田急サザンタワー」の19階～35階

施設： 客室 375室 (22階～35階)、レストラン・ラウンジ 4 (19階・20階)、
パーティールーム 各 4 (21階)、ロビーショップ (20階)、
駐車場 (地下1階～地下3階)

アクセス： JR他新宿駅南口から徒歩3分 JR新宿駅甲州街道改札、新南改札から徒歩3分、
都営地下鉄新宿駅 A1 出口から徒歩1分

チャットコンシェルジュサービスについてのお問い合わせ先

株式会社ヒト・コミュニケーションズ
企画営業本部 花堂・内海 TEL：03-5952-1111 (代表)

TradFit 株式会社 代表取締役 戸田
メールアドレス：info@tradfit.com

ニュースリリース全般についてのお問い合わせ先

小田急ホテルセンチュリーサザンタワー
マーケティング課：須永・並木・櫻井・澤田
TEL：03-5354-2162 (直通) FAX：03-5354-2180 (直通)
メールアドレス：pr@southerntower.co.jp

※本プレスリリースは、オフィシャルホームページでもご覧いただけます