

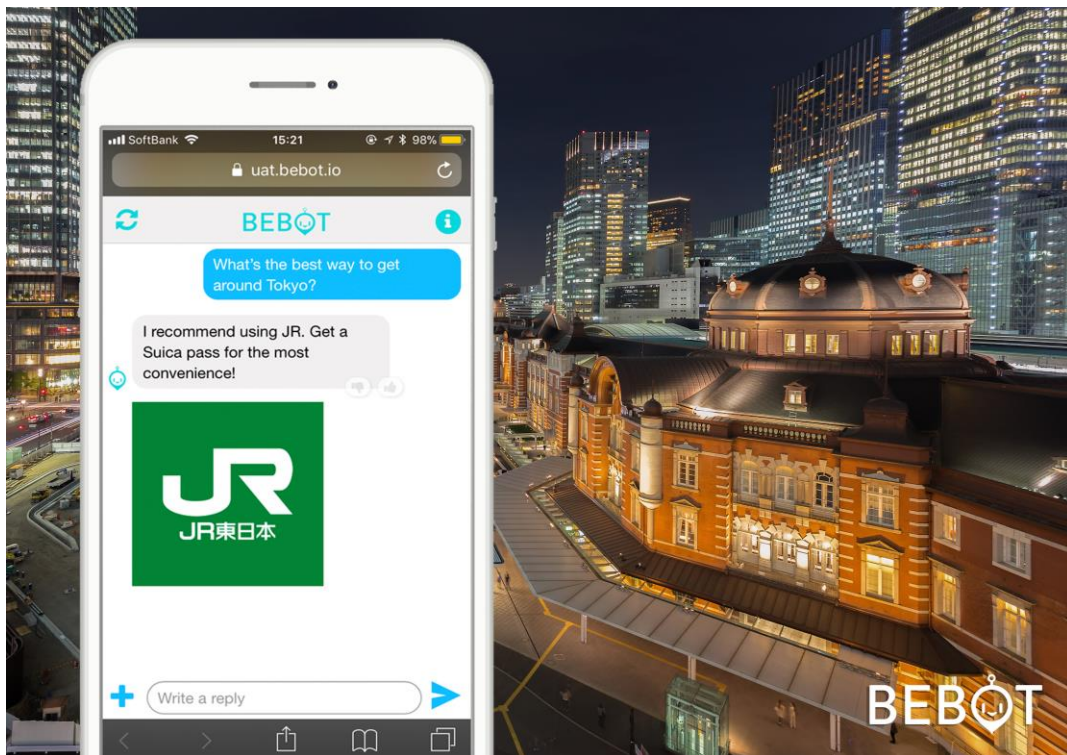
# 訪日外国人向け AI チャットコンシェルジュ「Bebot」 3月21日より東京駅エリアでサービス提供を開始

～訪日外国人旅行者に世界最先端の“おもてなし”、旅行中に役立つ情報をいつでも無料で取得～

株式会社ビースポーク（本社：東京都渋谷区、代表：綱川 明美）は、2018年3月21日より、訪日外国人向け AI(人工知能)チャットコンシェルジュ「Bebot(ビーボット)」のサービス提供を、東京ステーションシティ(東京ステーションシティ運営協議会)が運営する、東京駅エリア(所在地：東京都千代田区)で開始します。

駅施設での AI チャットボットサービスの導入は世界初となり、一日の乗車人数が約 40 万人に上り、近年、外国人利用者の増加が顕著な東京の表玄関ともいえる東京駅での導入により、訪日外国人は、東京ステーションシティの各施設やサービスに関する情報や、新幹線の乗り方、駅周辺の観光スポットなど、旅行中に役立つ情報を、スマートフォンひとつで、英語と中国語でいつでも無料で取得することが可能となります。

本サービスの導入により、多言語対応のハードルを軽減し、駅窓口等の混雑緩和や訪日外国人の満足度向上が期待されます。



「Bebot」は、2016年に世界で初めて訪日外国人向けコンシェルジュ業務を、AI(人工知能)で対応を可能にしたスマートフォン用チャットボットサービスです。「ガイドブックを超える体験」をコンセプトに、世界トップレベルの開発者や研究者により開発されました。

「Bebot」があれば、新幹線の乗り方や周辺の観光スポット、施設情報など、訪日外国人の質問やリクエストに対して、施設のスタッフに代わり、英語や中国語で 24 時間 365 日リアルタイムに対応することが可能です。

「Bebot」は、これまで、ソフィテルホテルや、ホリデイ・インをはじめとする国内外の宿泊施設や、成田国際空港などで導入されています。

## ■東京駅での「Bebot」利用開始方法

- ステップ①: 東京駅構内に設置されているデジタルサイネージやステッカーに表示されている QR コードを、スマートフォンのカメラで読み取る
- ステップ②: QR コードを読み取った後、「Bebot」のページが立ち上がったことを確認する
- ステップ③: ページ上の案内に従い、現在位置情報を共有すると、AI とのチャットサービスが開始される

## ■東京駅で「Bebot」に聞くことのできる質問例

- ・新幹線の乗り方は？
- ・成田空港までの行き方は？
- ・駅周辺の観光スポットは？
- ・周辺でお寿司が食べられるお店は？
- ・スイカへの入金方法は？
- ・駅構内のコインロッカーの位置は？
- ・駅構内の ATM の位置は？                    など

### 「Bebot」とは

「Bebot(ビーボット)」は、訪日外国人向けのスマートフォン用「AI(人工知能)コンシェルジュ」です。宿泊施設や商業施設のスタッフに代わり、AI(人工知能)を使い、英語や中国語で 24 時間 365 日各種問い合わせに対応します。

利用者は、自身のスマートフォンのブラウザ画面を通じて「Bebot」を利用することができ、導入施設は、現場の負担を軽減するだけでなく、「Bebot」チャット内で利用者に口コミ投稿を依頼することもでき、施設利用者の満足度を飛躍的に向上させます。

「Bebot」の導入にかかる期間は数日程度、施設ごとにカスタマイズが可能です。現在、国内外の宿泊施設、空港、駅、レンタカーショップへ導入されています。

<参考>

<https://youtu.be/E7Jdj7ZhjDs>

### 「Bebot」導入によるメリット

- 単純な問い合わせ対応自動化による、窓口業務の軽減
- 言語が通じないことで発生するご意見の激減
- 施設単位のカスタマイズにより、利用客の細かいニーズへの対応
- チャットで旅行者自身が飲食店予約を行うことによる無断キャンセルの回避
- チャットによる手厚いサポートにより、利用者の満足度向上 & 口コミ投稿率上昇

### 「Bebot」導入実績

成田国際空港、ソフィテルホテル、ホリデイ・イン、グランベルホテル、アラマンダ青山、蔦温泉ほか多数、国内外の宿泊施設やタイムズレンタカー等でご利用いただいています。

## 【会社概要】

商号： 株式会社ビースポーク  
代表者： 代表取締役 綱川 明美  
所在地： 東京都渋谷区  
設立： 2015 年 10 月  
事業内容：インバウンド向け AI ソリューション  
会社 URL： <http://www.bebot.io/hotels>

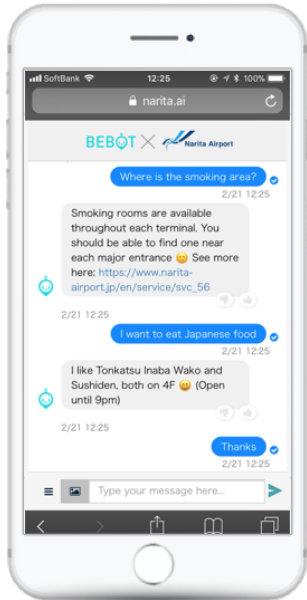
＜参考資料＞ 「Bebot」導入事例のご紹介



導入事例（1）：空港用



世界初の空港 x AI。「空港」に関する質問の上位90%はBebotで自動対応可能。



提供機能



道案内

施設のFAQ



導入効果

- 1. 空港利用者の利便性向上
- 2. ハイテックショーケースで日本のイメージ向上
- 3. チャット履歴から潜在ニーズを発見

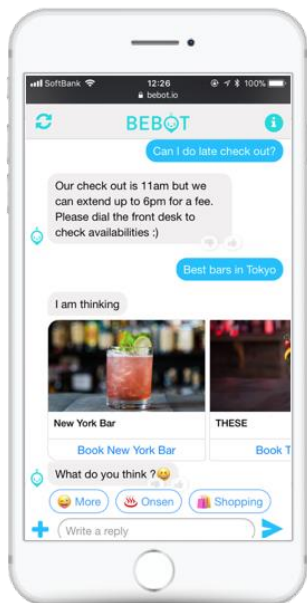
AI 顧客対応の活用事例



導入事例（2）：宿泊施設用



多言語人材の不足解消に加え、日本ならではの「おもてなし」をスマホで実現。



提供機能

施設のFAQ 道案内 観光案内 飲食店予約



導入効果

- 1. フロントでのゲスト対応時間削減
- 2. 隠れ不満発見
- 3. 高評価の口コミ増加による稼働率の改善

【参考資料】 Bebot で解決できること

