

2022年2月14日

JTB Book&Pay、株式会社アクティバリュースが提供する『talkappi』の宿泊プラン直販機能と連動開始



■概要

宿泊施設など、法人・企業に金融・決済サービスを事業ドメインとする株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ(本社:東京都港区、代表取締役:永山 哲男)が提供する、宿泊施設の予約と事前決済の支援サービス『JTB Book&Pay』は、株式会社アクティバリュース(本社:東京都渋谷区、代表取締役:陳 適)が提供する顧客対応 AI チャットボット『talkappi』の宿泊プラン直販機能と連動を開始いたしました。

『JTB Book&Pay』とは、宿泊施設の公式ホームページで、宿泊予約と同時にクレジットカード決済を可能にするサービスです。公式ホームページからの予約を事前予約決済に設定することで、特に休前日や特定日などは、宿泊日直前のキャンセルやノーショウ^(*)リスクを軽減できます。また、事前予約決済をしておけば、取消料精算の手間や徴収漏れリスクが回避されます。直販集客の流れが高まっている今、必要不可欠な仕組みです。

この度のシステム連携により、talkappi 上に掲載されている宿泊プランが、JTB Book&Pay で事前予約決済ができるようになります。また、talkappi は『LINE 公式アカウント』、『Facebook Messenger』、『WeChat 公式アカウント』、『公式アプリ』にも対応しており、そのメッセージアプリ上に掲載した宿泊プランも、JTB Book&Pay で事前予約決済が可能となります。国内外の主要メッセージアプリに対応している為、日本だけではなく、世界中へ情報配信と同時に予約確保に繋がる導線を構築することができます。

これにより、メッセージアプリを中心に、予約決済までシームレスに行うことで、新しい宿泊予約導線の広がりと同時に、新しいターゲット層の獲得に期待ができます。

News Release

株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ 総合企画部
〒108-0075 東京都港区港南一丁目 6 番 31 号 品川東急ビル 7 階 <https://www.jtb-jibi.co.jp>

2022年2月14日

■ 活用事例（ルスツリゾートホテル&コンベンション様）

「JTB Book&Pay × talkappi」ユーザーの第一号となる「加森観光株式会社 ルスツリゾートホテル&コンベンション 高橋様」より、今後の活用についてコメントを頂戴しましたのでご紹介します。

質問： talkappi(チャットボット)からの宿泊予約の必要性・可能性と今後の展望について教えてください。

高橋 様からのコメント： ルスツリゾートでは、talkappi CHATBOT を予約センターのスタッフの1人と位置づけ、24時間お客様の質問にお答えしつつ、同じチャットボット上で宿泊予約を受け付け、予約完結できるよう進めてまいりました。予約センターの営業時間外でもお客様と接点を持てるということが大きいと考えています。

talkappi CHATBOT は、WEBに加えてLINE、Messenger、Wechat、の合計4チャンネルからお客様が選択することが可能です。宿泊施設としてはお客様の使いやすい環境で質問や回答、宿泊予約受付ができるメリットがあります。また、チャットボットと連動するtalkappi FAQ(よくある質問ページを自動作成できる仕組み)もあるため、予約前後にチャットボットに親しみのない層へのアプローチも可能です。今後も商品プランを徐々に増やしチャット上で予約完結できる、分かりやすい仕組みの構築を目指します。

質問： talkappi が JTB Book&Pay(事前決済)連動することによる今後の期待はありますか。

高橋 様からのコメント： 今回 JTB Book&Pay(事前決済)と連動したことにより「事前決済プラン」が販売できるようになり、人気の「早期割引プラン(事前決済限定)」なども talkappi 上で販売できるようになります。ホテルとしても、チェックイン時にお支払い手続きが省略されるため、スムーズなチェックインをご提供できます。

24時間稼働のチャットボットにより、時差の影響を受けることなく幅広い時間帯での予約受付と即時予約確定が可能となり、LINE、Messenger、Wechat からの予約も対応できます。海外からのご予約は事前決済がメインのため、今後の回復期に集客力を発揮すると期待しています。

※現在、ルスツリゾート全般のお客様からのご質問は talkappi がお答えしておりますが、talkappi 上で宿泊予約を実施しているのは「ルスツリゾートホテル&コンベンション」のみとなります。

■ ルスツリゾートについて

ルスツリゾートは、札幌・新千歳空港から約90分、支笏洞爺国立公園に囲まれた加森観光が所有運営する北海道最大級のオールシーズンリゾート。3つの山に37コース総滑走距離42km、4つのゴンドラと14つのリフトを所有し、平均年間降雪量は14mと、良質なパウダースノーが降り積もる北海道最大級のスキー場。ゲレンデの美しい森林風景や洞爺湖や羊蹄山などの雄大な景色も魅力で、犬ぞりやスノーモービルなどのスノーアクティビティも豊富。また、4つのゴルフコースと約60種類のアトラクションの遊園地、ルスツリゾートホテル&コンベンション、ウェスティンルスツリゾートの2つのホテルと、14棟のログハウスとコテージがある。

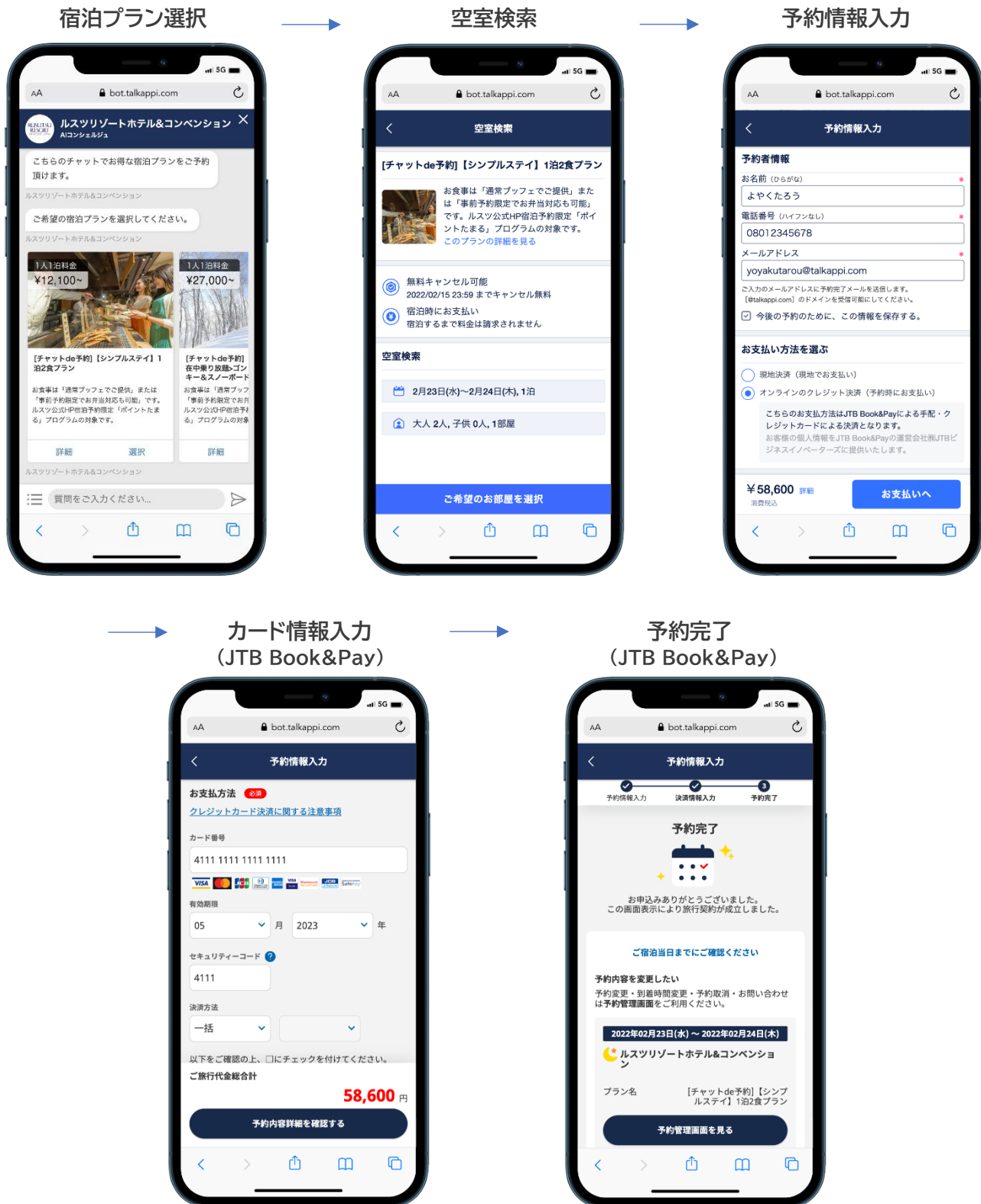
ルスツリゾート HP:<https://rusutsu.com/>

News Release

株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ 総合企画部
〒108-0075 東京都港区港南一丁目 6 番 31 号 品川東急ビル 7 階 <https://www.jtb-jibi.co.jp>

2022年2月14日

■ 予約から決済までのイメージ



2022年2月14日

■ JTB Book&Pay (ジェイティービーブックアンドペイ)とは？

「JTB Book&Pay」は、宿泊施設の公式ホームページで、宿泊予約と同時にクレジットカード決済を可能にするサービスです。従来から宿泊業界の大きな課題であった無断キャンセルやノーショウ対策の一助として 2011 年にサービス開始。現在では宿泊施設の加盟店数が 3,000 軒を超え、年間延べ 88 万人^(*)2)の旅行者の皆様にご利用頂いております。更に 10 周年を迎えた 2021 年 11 月に UI/UX の向上とセキュリティ強化を中心に、基幹システムの大幅刷新を行い、利便性が向上したとご評価頂いております。今後も宿泊施設及び利用するお客様のさらなる満足度向上の実現に貢献していきます。

【運営元】株式会社 JTB ビジネスイノベーターズの概要

社名 株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ
代表者 代表取締役 永山 哲男
所在地 東京都港区港南 1-6-31 品川東急ビル7階
事業内容 金融事業・認証決済事業
URL <https://www.jtb-jbi.co.jp/>

■ talkappi(トークッピ)とは？

2017 年 12 月にリリースした「talkappi」は、AI による多言語での問合せへの自動応答、マーケティング支援などの機能を備えたチャットボットです。talkappi 搭載の宿泊プラン直販機能は、マーケティングツールとしての活用が拡大している LINE、Facebook Messenger 等のメッセージアプリ等で集客を行い、そのまま LINE 等のメッセージアプリから離脱することなく予約まで一貫して完結できる仕組みです。宿泊者は、LINE 等から数回タップするだけで簡単に宿泊予約をすることが可能になり、特にロイヤリティの高い宿泊客からのリピート率の向上、自社予約率向上に寄与する事が期待できるサービスです。

【運営元】株式会社アクティバリュースの概要

社名 株式会社アクティバリュース
代表者 代表取締役 陳 適
所在地 東京都渋谷区代々木 1-30-14
事業内容 人工知能、深層学習関連ソリューションの提供
人工知能技術の研究、開発、サポート
アプリ・ウェブサービスの開発運営
URL <https://activalues.com>

(*1):ホテルや飲食店、航空便などでご予約客が連絡もなく現れないこと

(*2):2019 年実績

■宿泊施設など観光事業者様からのお問合せ先

株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ 事業推進部 担当:土倉・田中

Mail: jbi_salesplanning@jbi.jtb.jp

TEL: 03-5796-5646

営業時間: 9:30~18:00(土・日・祝日休業)

■報道関係の方からのお問合せ先

株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ 総合企画部 TEL: 03-5796-5650