

2017年12月6日

## NEWS RELEASE

株式会社レオパレス 21

### 国内外のお客様からのお問い合わせなどにAI(人工知能)が対応 レオパレスリゾートグアム 12月6日より『チャットボットシステム』導入 ～24時間体制での対応と言語問題を解消可能に～

株式会社レオパレス 21(本社:東京都中野区、代表取締役社長:深山 英世、以下レオパレス 21)が所有するリゾート施設「Leopalace Resort Guam(レオパレスリゾートグアム)」は、12月6日より、国内外のお客様からのお問い合わせに対し、AI(人工知能)が対応する『チャットボットシステム』を導入いたします。

この度導入する『チャットボットシステム』は、tripla株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役:高橋 和久・鳥生 格、以下tripla社)が提供する、観光事業者向けインバウンド支援ソリューションサービスです。なお、tripla社が提供する『チャットボットシステム』を導入する施設としては、「レオパレスリゾートグアム」が海外初となります。

チェックインの時間や寝具の種類など、予約・施設に関するお問い合わせに対して、導入時 104 種類の回答を備えたAI(人工知能)が 24 時間体制で対応します。これにより、さらなるお客様サービスの向上と、当社スタッフの業務効率化を図ります。さらに、本システムでは日本語、英語、韓国語、中国語(繁・簡)での対応が可能となっており、言語の違いによる誤解や手違いの解消に繋がる他、チャットボットシステムを導入することによって営業時間外や休業日にも対応が可能となるため、お客様のご要望に迅速な対応が可能です。



チャット画面イメージ(ブラウザ)



画面イメージ(スマートフォン)

本チャットボットシステムは、AI(人工知能)が問い合わせの内容を蓄積・学習するため、回答の種類は随時増加することによって、より瞬時の回答を実現していきます。さらに、今後は滞在中のお困りごとに対するリクエストに対しても対応が可能となる見込みです。レオパレス 21 では、今後も顧客満足度向上・業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を投入してまいります。

## ■レオパレスリゾートグアムについて

「レオパレスリゾートグアム」は、施設内にレストランやカフェ、ショップ、スパなどを完備、大自然に囲まれており、日常の煩わしさを忘れゆっくり過ごすリゾートライフに最適な環境をご提供いたします。ホテルのほかに、1～3 ベッドルームのコンドミニアムを併設しており、長期滞在のお客様をはじめとする様々なお客様のニーズに対応し、多くのお客様にご利用いただいております。2017 年 4 月より、“ずっと過ごしたくなる空間”をコンセプトとし、ゴールドとシルバーを基調とした優雅な客室と専用ラウンジを備えたエグゼクティブ専用フロアである『メダリオンフロア』をオープンしました。さらに 2018 年 4 月からは、「レオパレスリゾートグアム」内の「レオパレスホテル」が、JTB ホテルランクにおいてグアム最高ランクの L ランクに認定されます。

「レオパレスリゾートグアム」が位置するグアムの主都ハガニア地区は、“繁華なグアム”でなく、“大人のグアム”と呼べるデスティネーションとして注目されており、そのハガニア地区からも近いホテルとして「レオパレスリゾートグアム」は益々注目を集めております。

## ■関連リンク

レオパレスリゾートグアム公式サイト

<http://www.leopalaceresort.com/>

## 株式会社レオパレス 21 について

レオパレス 21 は、1973 年の設立以来、「新しい価値の創造」を企業理念に掲げ、アパートの賃貸事業と開発事業をコア事業として展開しています。賃貸事業では、個人のお客様だけでなく、法人のニーズにも対応し、国内上場企業のうち、約 8 割の企業にご利用いただいております(延べ利用実績)。この他にも、シルバー事業、ホテル・リゾート事業など、お客様の満足度を高める事業を多角的に展開しています。

また当社では「攻めの IT 経営銘柄」(戦略的 IT 利活用の促進)、「プラチナくるみん」(子育てサポート)、「準なでしこ」(女性活躍推進)、「ホワイト 500」(健康経営)、「イクボス同盟」(人材教育)などの認定を取得し、中長期の企業価値向上に向けた取り組みを積極的に推進しています。

