

接客ノウハウ集約を通じた外国人対応力強化によるサービス品質向上



支援機関 ポストコロナ経営力強化支援事業共同企業体
支援内容 生成AI活用によるサービス品質向上

事業者 株式会社ホテル椿館

代表者名 代表取締役 三好 卓次
業 種 宿泊業
所 在 地 松山市道後鷺谷町5-32
設 立 昭和56年12月
資 本 金 3,000万円

支援に至る経緯

「CONNECTえひめ」事業における生成AIの実証に参画し、宿泊業の事務業務で活用

当館は1981年に「ホテル椿館」を設立し、1982年に開業した。「明治ロマンの趣き漂う道後の宿」をテーマに掲げ、温泉施設や客室などの多様な施設を提供している。

コロナ禍を経て、当館では個人客の集客強化やインバウンド対応が求められる一方で、人手不足の深刻化を実感している。具体的な課題としては、お客様対応のノウハウが特定のスタッフに偏っていることや、外国語に不慣れなスタッフが外国人観光客への接客に不安を感じていることが挙げられる。サービス品質の向上につなげるため、社員の負担を軽減しつつ業務効率化を図る手段として、生成AIの活用を検討した。



支援の内容

生成AIの活用により、社内文章作成や多言語対応資料作成を含めた業務効率化を図る

当館ではコンサルティング会社の支援を受け、現場社員の業務負担を軽減することを軸に、本格支援に先立ち、効率化が必要な業務の優先順位を明確にした。まず、社内の文章作成や多言語対応のための社内資料作成、口コミ分析等の業務において、生成AIの活用による業務効率化を図ることを決定した。コンサルティング会社から生成AIに関するセミナーとワークショップを開催していただき、生成AIの概要や活用のポイント、注意事項を理解したうえで、実証を行う業務の作業手順を可視化し、生成AIが効果的に活用できる作業を特定することができた。

今回の支援事業で生成AIを活用した取り組みのうち、今までリソース不足で取り組めなかった業務であった、

外国人のお客様が訪れる際に社員が活用できるFAQの作成が挙げられる。まず、接客担当者が日々記録しているメモを集め、外国人のお客様からよく質問される内容と、当館の回答を整理した。整理したよくある質問と回答の情報を生成AIに入力し、日本語での回答案を作成したうえで、当館によく訪れるお客様が使用する英語、中国語、韓国語の三ヶ国語でQ&Aを表形式で出力した。

最終的に、生成AIから出力されたFAQ集は、外国語に慣れている社員や翻訳サイトで確認を行い、実務においても活用可能なものとしたうえで、外国語に不慣れなスタッフや経験が浅いスタッフが外国人のお客様へ対応する際の不安を軽減するようなツールとなった。

支援の効果

接客ノウハウを集約通じた外国人対応力によるサービス品質向上を図る

生成AIの活用により属人的になっていた接客担当のノウハウを集約し、外国人のお客様向けのFAQ集を作成することができたことで、接客担当者が抱えていた外国人のお客様へ対応する際の対応内容や表現に関する不安が軽減された。今後は外国人のお客様への対応力が向上するとともに、サービス品質のさらなる向上に寄与することが期待されている。

実証で生成AIを活用した社員からは、「生成AIを活用することで、文章作成業務に係る時間が削減され、お客様への対応により丁寧に取り組めるようになった」や「文章作成において、1から考えるのではなく、生成AIが下書きを作成するため、心理的にも楽になり、作業のストレスが減った」という声があったことから、生成AIを活用することで、業務効率化だけでなく、当館が大切にしているお客様へのおもてなしに注力することができると期待している。なお、スタッフがリスクを避けつつ生成AIを有効に活用できるよう、人材育成に力を入れる必要があることも明らかになった。

 お子様の歯ブラシはありますか？ 巾着に入ってます。

FAQ 作成

質問	回答
お子様用の巾着入り歯ブラシは提供していますか？	はい、当旅館ではお子様用の巾着入り歯ブラシを提供しておりますので、小さなお客様も快適にお過ごしいただけます。
Question	Answer
Do you provide children's toothbrushes in drawstring bags?	Yes, our inn provides children's toothbrushes in drawstring bags to ensure even our smallest guests can enjoy a comfortable stay.
提問	回答
你们提供装在布袋中的儿童牙刷吗？	是的，我们旅馆提供装在布袋中的儿童牙刷，确保即使是最小的客人也能享受舒适的住宿。
질문	답변
어린이용 주머니에 들어 있는 칫솔을 제공하십니까?	네, 저희 여관에서는 어린이용 주머니에 들어 있는 칫솔을 제공하여 어린 손님들도 편안하게 지낼 수 있습니다.

<生成AIでのFAQ集作成イメージ>

活動を振り返って

review

支援事業を受けて

代表取締役 三好 卓次



私たちが進めてきた生成AI導入による業務効率化の取り組みは、社内の多様な業務プロセスにおいて、どのようにAIが活用できるかを探求し、実際に導入する試みでした。結果として、私たちは顕著な業務効率の向上を見ることができました。特に、日常の繰り返し作業などが大幅に改善され、社員がより創造的な業務に集中できる時間が増えることで、時間を節約しただけでなく、仕事の質そのものを向上させる一因となりました。

AIの導入により、私たちは新たな機会を見出し、さらなる可能性へと進む一歩を踏み出しました。一方、新しい技術の導入は簡単なことではありません。技術の進化に合わせた業務の変化は、時に不安や混乱を伴いますが、チーム全体の努力により、この挑戦を乗り越え、より高い生産性と効率を実現するための基盤を築くことができました。今後も私たちは、技術を駆使しながら人間らしさを大切にする業務改革を進めていきたいと思います。