■近旅連総会特集

事業構造改に伴い 7つの会社を設立

KNT―CTホールディングス（HD）は旅行を取り巻く環境変化に対応し、大胆な事業構造改革に乗り出す。ここでは今年10月1日、来年4月1日に事業を開始する5つの地域旅行会社と2つの専門会社の概要を取り上げた。なお、近畿日本ツーリストと近畿日本ツーリスト個人旅行は統合され、KNT―CTHDの事業統括部門に集約される。

事業構造改革のスケジュール

事業開始日	地域旅行会社	専門会社
2017年10月1日	■株式会社近畿日本ツーリスト中部（仮称） ■株式会社近畿日本ツーリスト関西（中部）	■株式会社ＫＮＴ－ＣＴ訪日旅行（仮称）
2018年4月1日	■株式会社近畿日本ツーリスト首都圏（仮称） ■株式会社近畿日本ツーリスト関東（仮称） ■株式会社近畿日本ツーリストＥＣＣ（仮称）	■株式会社近畿日本ツーリストＷＥＢ（仮称）

地域旅行会社5社

会社名	事業内容
株式会社近畿日本ツーリスト首都圏（仮称）	東京都、千葉県、埼玉県、神奈川県および静岡県の一部における旅行事業
株式会社近畿日本ツーリスト関東（仮称）	茨城県、栃木県、群馬県、新潟県、山梨および長野県における旅行事業
株式会社近畿日本ツーリスト中部（仮称）	愛知県、三重県、岐阜県、福井県、石川県、富山県および静岡県の一部における旅行事業
株式会社近畿日本ツーリスト関西（仮称）	大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県および和歌山県における旅行事業

会社名	事業内容
株式会社近畿日本ツーリストＥＣＣ（仮称）	東京地区の法人を対象とする、ＭＩＣＥを中心とした旅行事業

近畿日本ツーリストの担当部門を分社化し、設立。専門的なサービスを機動的に提供することでＭＩＣＥ（ミーティング、インセンティブ、コンベンション、イベント・エキシビジョン）を中心に、企業・団体の旅行、国際会議、展示会、イベントなどの法人需要の獲得を増大し、事業のさらなる成長を図る

専門会社2社

会社名	事業内容
株式会社ＫＮＴ－ＣＴ訪日旅行（仮称）	ＭＩＣＥを中心とした訪日旅行事業、グループ各社の個人旅行の訪日外国人向けプロモーション・販売業務の受託

近畿日本ツーリスト、近畿日本ツーリスト個人旅行、クラブツーリズムおよびＫＮＴ－ＣＴＨＤに分散していた訪日旅行の関連部門を集約し、意思決定の迅速化、人材など経営資源の集中投下を図る。

会社名	事業内容
株式会社近畿日本ツーリストＷＥＢ（仮称）	インターネットを通じたグループ各社の個人旅行の販売

ＫＮＴ―ＣＴＨＤグループのＷＥＢ戦略、インターネット販売を強化するため、近畿日本ツーリスト個人旅行の担当部門を専門会社として独立。投資判断を含めた意思決定の迅速化、専門人材の拡充、外部とのアライアンスを進め、グループ全体のＷＥＢ戦略を強化する。

明らかになっている３社の概要

会　社　名	近畿日本ツーリスト中部	近畿日本ツーリスト関西	ＫＮＴＣＴ－訪日旅行
本　　社	名古屋市中村区	大阪市浪速区	東京都千代田区
社長（予定）	佐藤誠之	三田周作	稲田正彦
事 業 内 容	旅行業	旅行業	旅行業
資　本　金	１億円	１億円	１億円
設立年月日（予定）	17年６月１日	17年６月１日	17年６月１日
発行済み株式数	4000株	4000株	4000株
株主および持ち株比率	ＫＮＴ―ＣＴＨＤ 100％	ＫＮＴ―ＣＴＨＤ 100％	ＫＮＴ―ＣＴＨＤ 100％

注）会社名は仮称であり、３社の記載内容は各社の設立時に予定されているもの

訪日受け入れ支援ソリューション「tripaチャットボットサービス」

外国人からの質問や問い合わせに自動対応

近ツー未来創造室の取り組み

業界初のAIとチャットオペレーターを使用したサービスを提供

近畿日本ツーリスト未来創造室は、訪日受け入れ支援ソリューションとして、業界初の観光事業者向けプラットフォーム「tripaチャットボットサービス」（トリプラ）の販売を4月からスタートした。団体旅行で培った営業支店の情報や地域誘客、グローバルマーケティング、旅館・ホテルや運輸などの仕入れ、テーマ検索型トラベルサイト『旅の発見』などのリソースを使用し、旅館・ホテルを始め観光事業者にAI（人工知能）チャットやチャットオペレーター（人的）を活用した訪日外国人向けのソリューションの提案を行う。トリプラの利用で、旅館・ホテルでの営業効率の改善やコスト削減、インバウンド対応などの悩みを解決する。

現在、インバウンドは2400万人を超え、外国人による宿泊予約はＩＴ化が進む。アジアが約8割を占め、旅館・ホテルには中国語、韓国語を中心にベトナム語、マレーシア語など多言語化への対応が必要とされている。

外国人の行動として、ＯＴＡ事業者からの予約やウェブを見てからの質問は、通話料の高い電話でなくメールで行われることが多いと言われている。中でも質問を行う場合はチャットの利用が多く、米国ではＡＩが質問に答えるサービスが増えている。

旅館・ホテルは、現場での外国人対応は身振り手振りで対応が出来ているが、多言語化したホームページからメールでの問い合わせに対しては返事に苦慮している。メールの中には団体宿泊予約の希望もあるが、返信メールを溜めてしまうことがある。外国人からのメールに対し、スムーズに対応が出来るサービスを求められていた。

トリプラは、そのような外国人からの問い合わせに対応。ＡＩがホテル・旅館が実際にありそうな質問を事前シートでまとめて登録した100以上のＱ＆Ａを、質問内容によってパターン化して自動で回答する。ホームページ内にトリプラ専用のチャットボックスを設け、チャットボックスをクリックした外国人とＡＩがチャットで自動に会話する。ＡＩだけでは答えられない質問は、トリプラ管理者側にアラームが鳴り、チャットオペレーターが都度対応する。言語は、日本語、英語、中国語、韓国語の計4か国語に対応する。外国人とＡＩが会話した内容も確認することが出来る。

トリプラの運営に際し、同社はホテル、タクシー事業者などで事前に実証実験を行っている。実証実験では、外国人からの問い合わせの内容は「露天風呂はありますか」、「食事付きとはどのようなサービスですか」など同じような質問が多く結果として出た。現在、ＡＩの回答率は2割ほど。簡単な質問や問い合わせに対しての回答を行っているが、今後ＡＩが学習を進めて対応率を上げることが期待出来る。

実証実験に参加したホテルからは「ＡＩが答えられない質問をチャットオペレーターが対応しているので、ホテル側では手を煩わせることがないので助かっている」「質問の対応数がＡＩの学習機能によって日々上がっている。ＡＩを育てて利便性の高いものにしていきたい」と期待の声が寄せられている。

同社は、トリプラの導入で外国人からの問い合わせ電話やメールの対応をＡＩチャット機能やチャットオペレーターが担い、バックヤードの業務量や外国語対応専門の人員などの削減を可能に出来ると提案する。システムの利用料は、初期導入費用は無料。基本料は月額2万円（リクエスト数が1～60件まで）、以降、3万2千円、5万円…と、リクエスト数に応じて利用料金が決まる。

このほか、インバウンドの取り組みをこれから行いたいという旅館・ホテルに対して、多言語ウェブページを別途費用で作成するサービスも提案する。

詳しくは近畿日本ツーリストまで。

海外はチャットが主流 進む外国語のAI対応

執行役員未来創造室長　安岡宗秀氏

tripaチャットボットサービス（トリプラ）を運営する近畿日本ツーリスト未来創造室の安岡宗秀執行役員未来創造室長にトリプラの特徴について聞いた。

――トリプラを始めたきっかけは。

「訪日外国人が増え、カプセルホテルやホステル、古民家、農泊などを手掛ける事業者が増えてきたが、従業員が少ないと外国語が出来るスタッフの雇用など対応することが難しい。旅館・ホテルにインバウンドの受け入れ支援ソリューションとして利便性の高いものを利用してほしい思いで始めた」

――トリプラの強みは

「これまでは音声翻訳サービスを利用して外国語を日本語、日本語を外国語に変換しながら従業員が対応していた。現在、海外ではコミュニケーションのツールとしてチャットを利用して質問し、ＡＩが対応するサービスが増えて主流となってきている。トリプラでは外国人の質問に対してＡＩやチャットオペレーターが回答を行うことで、従業員が足りないなど外国語対応に困っている部分を解消できる」

――どんな支援が出来ると考えているか。

「トリプラの導入により3つの支援が可能になる。一つは、外国人の旅前の質問に外国語で対応する『言語支援』、二つ目は、外国語対応が苦手なスタッフの代わりに対応する『従業員支援』、三つ目は、外国人が観光をする際に言語を使いながら楽しんでもらう『お客さま向けの言語支援』が出来る」

――どのような人に使ってもらいたいか。

「まずは外国人比率の高い旅館・ホテルの人に利用していただきたい。ＯＴＡでの受注が増える中、外国人の質問に的確に応えることが重要。外国人に理解してもらうことで受注につながることは多いと思う」

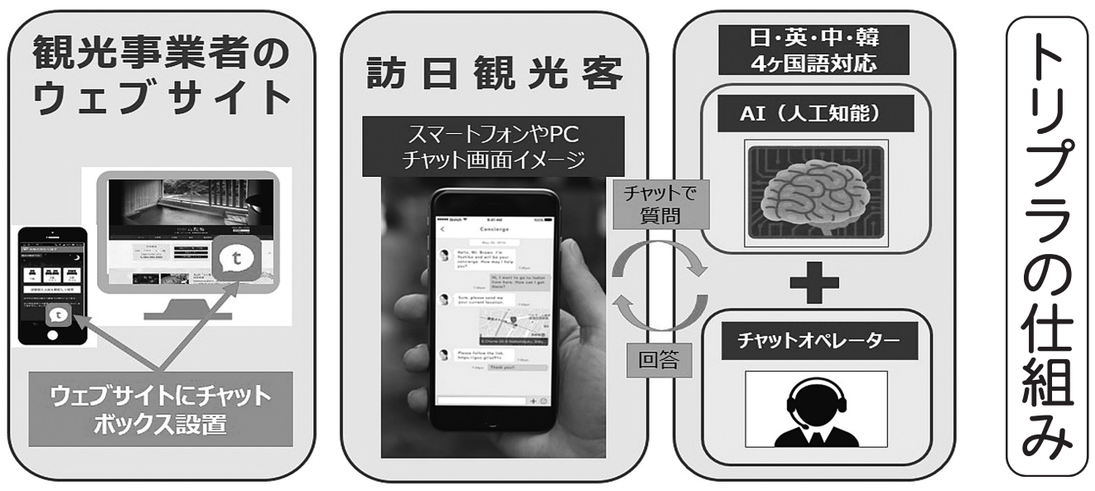
――費用をどのようにして設定したのか。

「これまでにも、外国人とコールセンターと旅館・ホテルが一緒に通話する3者間通話なども使用されてきた。しかし、費用はとても高く導入は難しかった。トリプラは、従業員の作業工数から算出される人件費と比べてもお得な価格設定を実現できた」

――導入数の目標は。

「2017年から3カ年計画で進めている。19年には1千件の受注を目指す。これからＡＩの回答率は早いスピードで上がってくる。まずは、旅館・ホテルを中心に観光事業に特化した訪日支援ソリューションをぜひ体験してほしい」

トリプラを説明する安岡未来創造室長



伊豆の旅…東も西も銀水荘

堂ヶ島 NEW 銀水 〒410-3514 静岡県賀茂郡西伊豆町仁科2977-1 TEL0558・52・2211（代）
稲取 銀水荘 〒413-0411 静岡県賀茂郡東伊豆町稲取1624-1 TEL0557・95・2211（代）
集中予約センター TEL0557-95-2215 http://www.ginsuiso.co.jp/

子の成長を想い、一針一針紡いだ
伝承の「つるし飾り」
稲取銀水荘では、端午のつるし飾りがお出迎え。その願いを形にしています。
稲取「つるし端午の福まつり」期間／4月7日(金)～6月30日(金)

飛騨高山のランドマークホテル〈高山駅・バスセンターより徒歩５分〉〈古い町並・朝市へもゆったり散策できます〉
～自家源泉「飛天の湯」と広々とした和室、多彩な洋室、旬の料理で温かいおもてなし～

全景

屋上壷風呂

露天風呂
天望風呂

飛騨高山温泉
政府登録国際観光ホテル ひだホテルプラザ
〒506-0009 岐阜県高山市花岡町2丁目60番地 TEL0577-33-4600 FAX0577-33-4602
●ホームページ http://www.hida-hotelplaza.co.jp/
●E-mail info@hida-hotelplaza.co.jp