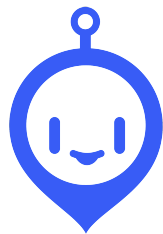


日本初
「AIチャットボット×観光」の
導入事例と今後の可能性



株式会社ビースポーク | 代表取締役

綱川 明美



BESPOKE

本日のトピック

自己紹介

今AIができること

チャットボットとは

観光・交通における特徴的な活用事例

多言語対応の自動化

単価アップ

混雑緩和

苦情・緊急対応

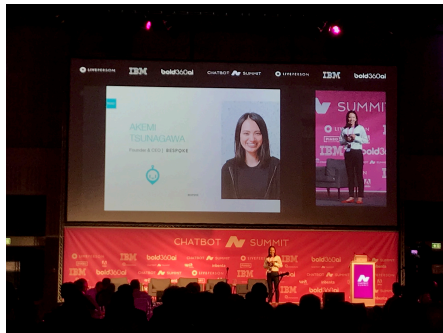
災害時の情報支援

ビッグデータと組み合わせた新たなビジネス

今後の可能性

「ビースポーク」について

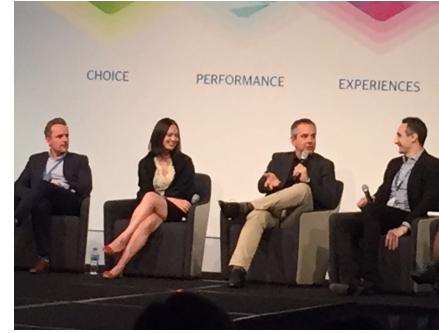
BERLIN



TEL AVIV



SYDNEY



LONDON



独自のAI技術が評価され登壇した直近の国際会議



代表取締役

前職：フィデリティ



米国責任者

前職：Google X CFO



技術責任者

前職：Amazon



GABE KLEIN
米国顧問

前職：DC・シカゴ運輸局長官



RON DRABKIN
米国投資家

シリコンバレーの著名投資家

BESPOKE

10年後、今ある職種の半分以上が消える

99%

自動化されるリスクが高い仕事

- 1 テレマーケティング
- 2 不動産の権原検査員、権原抄録者、権原調査員
- 3 手縫いの裁縫師
- 4 数理技術者
- 5 保険事務員

人工知能の仕事レベルは？

自らルールを作り意思決定

ルールの運用・意思決定補佐

ルールを理解して従う

言われたことだけをやる



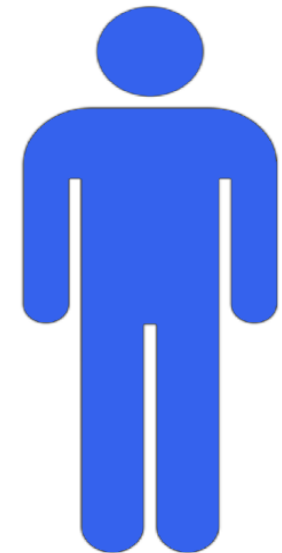
アルバイト



一般社員



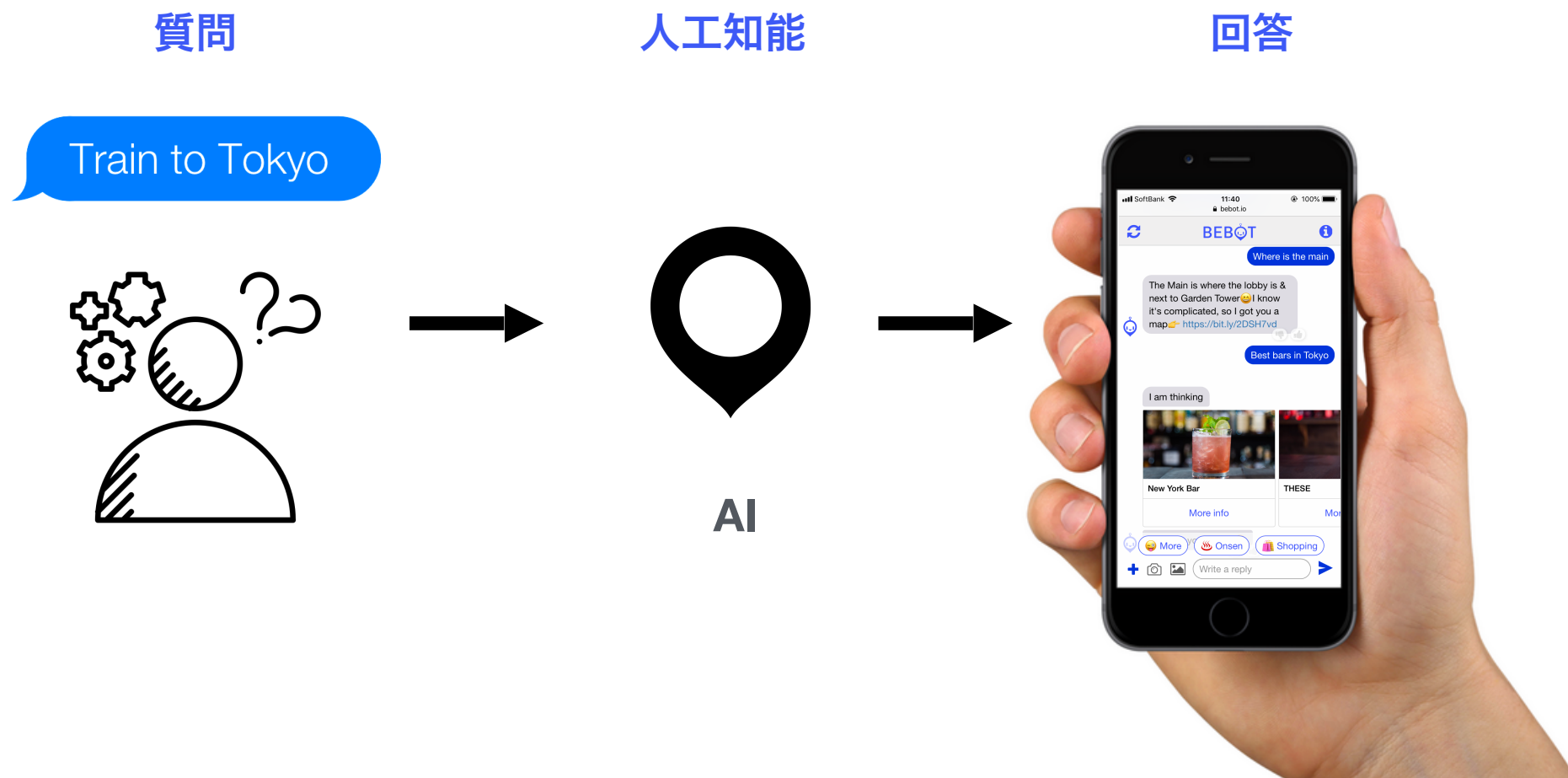
マネージャー



社長・役員

身近になったAIチャットボット

- ・ 人工知能を組み込んだコンピュータが人間に代わって対話するプログラム
- ・ 記憶力無限大・日々学習・外部システムと連携可能



BESPOKE

チャットボットの種類

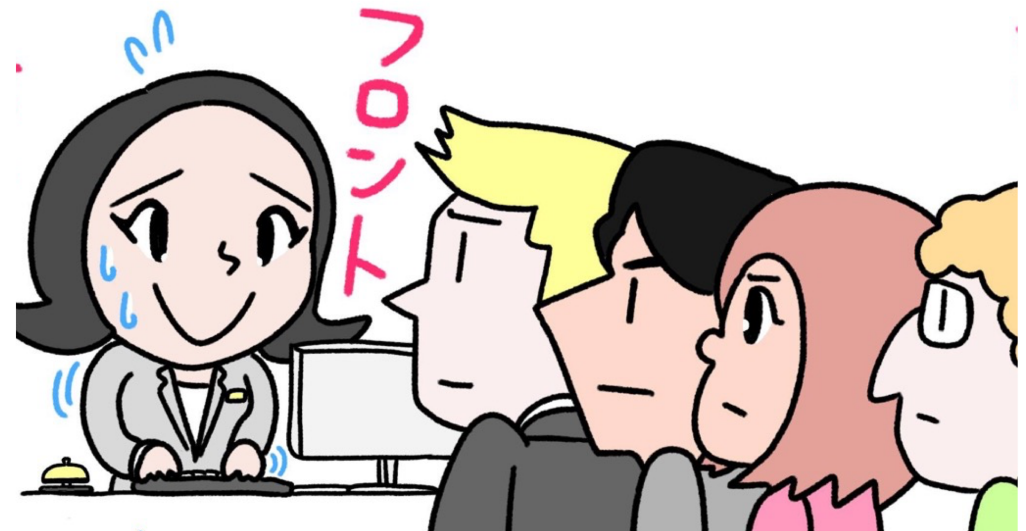
1. AI搭載

- ・ 自然言語処理（AI）搭載
- ・ 入力した文章に対して回答
- ・ システム連携（ダイナミック回答）
- ・ より自然な会話

2. ルール（定型会話）ベース

- ・ 一問一答形式
- ・ Q&A固定型
- ・ ボタン選択式
- ・ 会話は完全に企業側が制御

活用シーン



BESPOKE

1日あたり約4万人の旅行者が利用



SOFITEL
LUXURY HOTELS

 Narita Airport

 京都市
CITY OF KYOTO



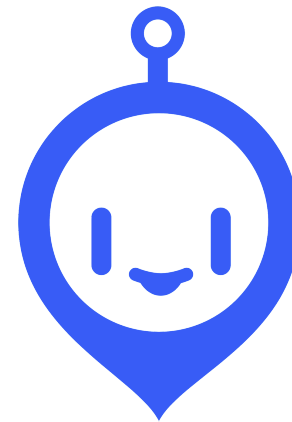
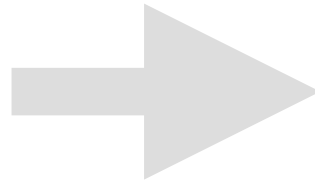
 The New Otani

BESPOKE

ダウンロード不要。スマホで接続



Wifiへ接続

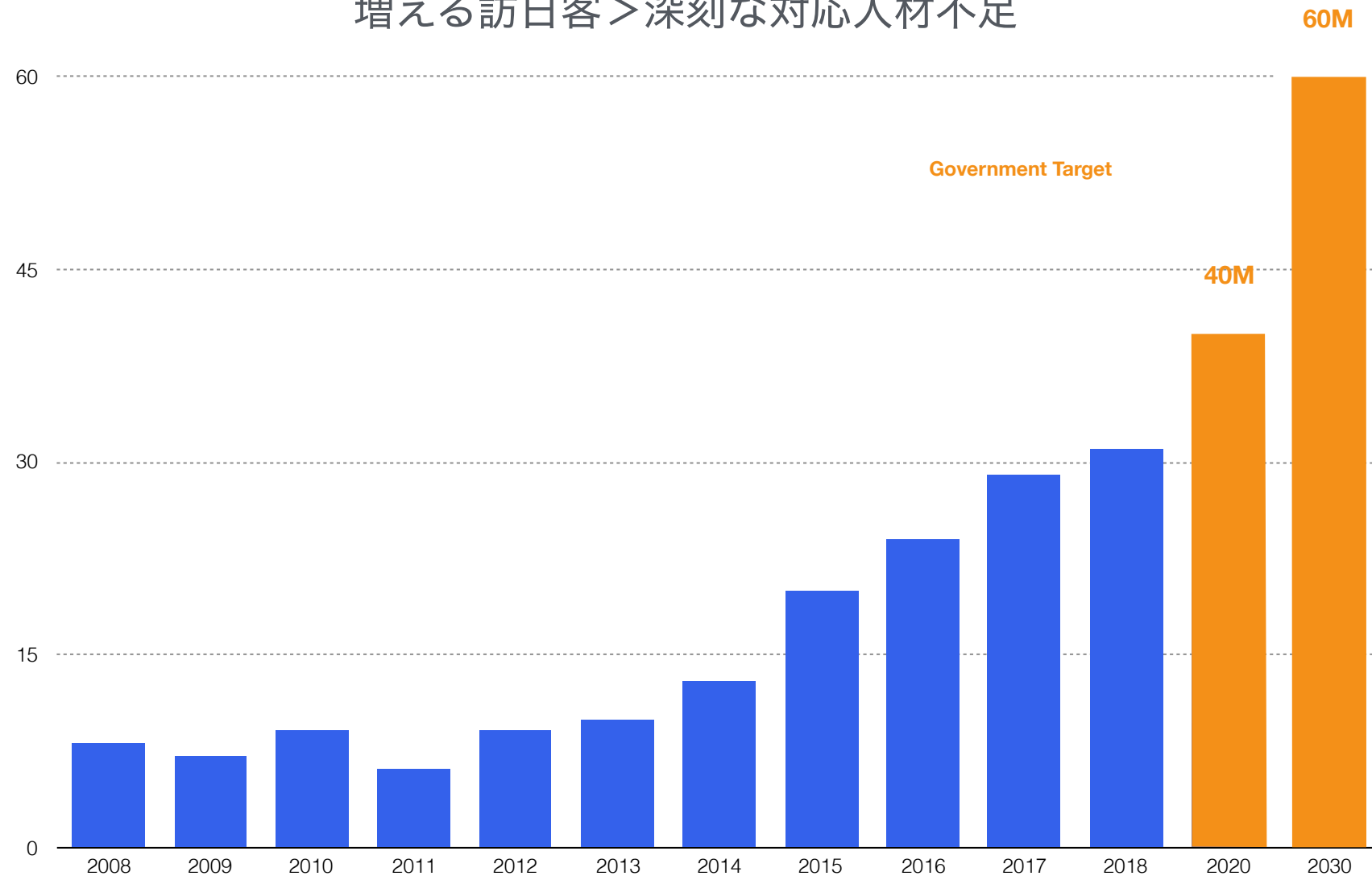


チャット起動
「BEBOT」

普及率トップの旅行業界

*Millions

増える訪日客＞深刻な対応人材不足

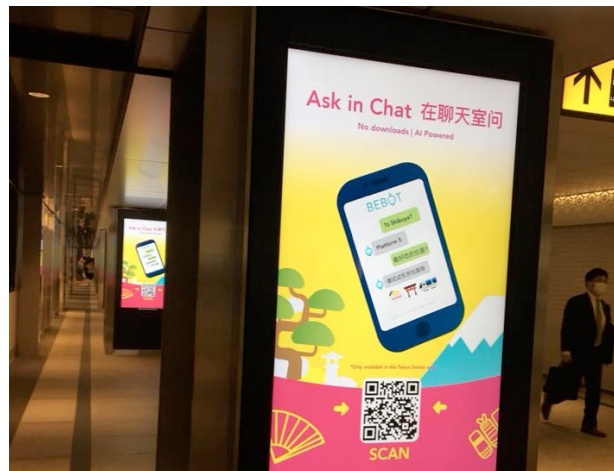
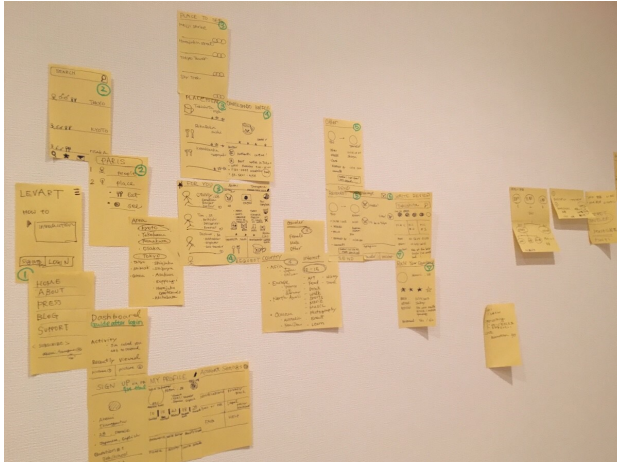


of tourists visiting Japan

BESPOKE

過去36か月

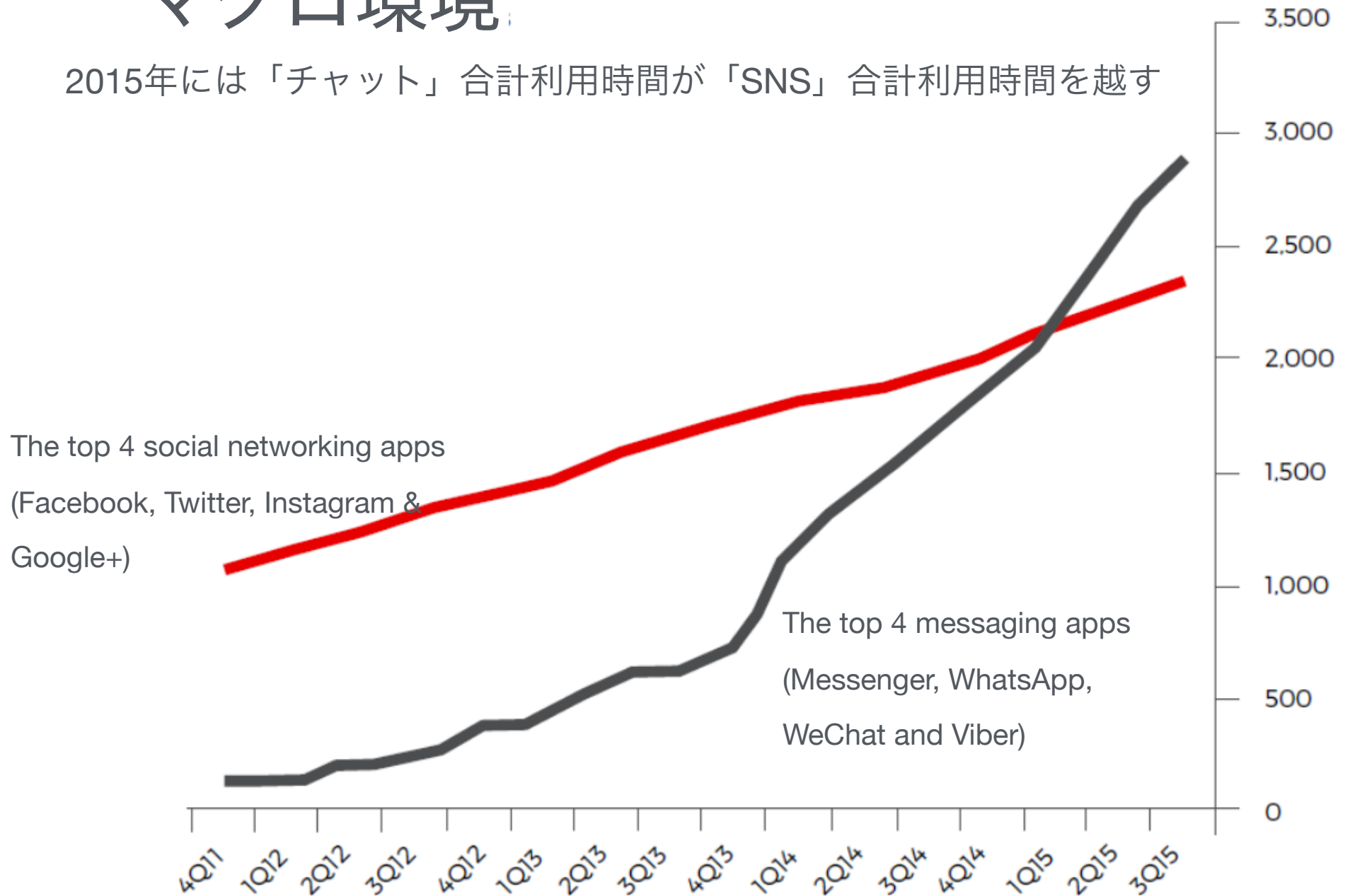
導入後「使われなくて困る」から「使われすぎて困る」に至るまでの経緯



BESPOKE

マクロ環境

2015年には「チャット」合計利用時間が「SNS」合計利用時間を越す



ケーススタディ（１）：FAQ自動化

よくある質問に対して、利用者のスマホ上でスタッフに代わり多言語対応。

JL8

Here's your JL8 information ↓

JL0008 ON TIME

01/18 - **06:30 pm**

NRT
BOS

Terminal 2 **GATE 72**

Veg food

👉 Before security: Nanosato & Soup Stock Tokyo on 4F, Central Bldg

👉 After security: [Ippudo](#) on 3F has vegetarian ramen

I want to buy match powder

Fa So La

Terminal 1 Before Passport Control

Accepts Credit Cards

Fa-So-La ITOEN

#The Itoen Select Shop offers fine tea by Itoen. Drop by the tea tasting corner any time and sample the aroma and taste of traditional Japanese tea. With a wide varie...

[More info](#)

Fa S

Terminal 1 After Passport Control

Accepts Credit Cards

Fa-So-La Itoen

#A rich variety of Perfect to take a gift overseas. Enjoy the aroma and flavor of genuine tea.

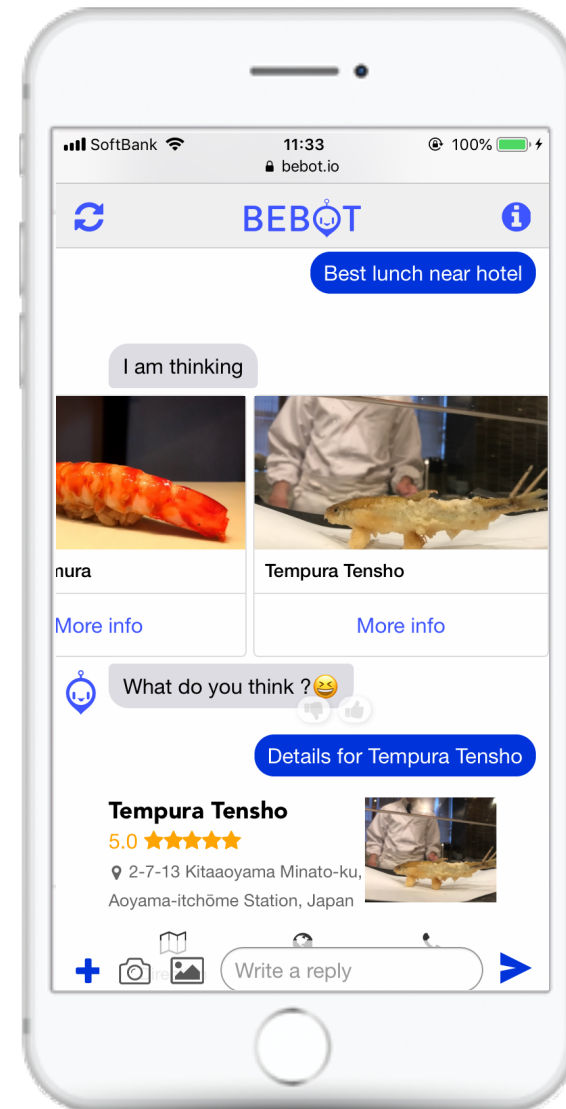
Product lines:

[More info](#)

自動化対象項目の判断は人間

ケーススタディ（２）：単価アップ

チャットの中で施設側が送客したい特定店舗・スポットをご紹介します



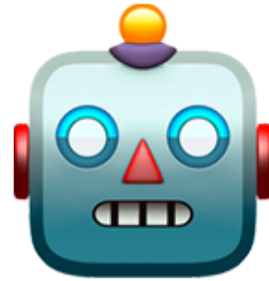
BESPOKE

抽出口ジック

✕ 全員に送る ○ 特定条件を満たした場合にのみご案内

3

Lines per Chat



Emojis

?

Why Special?

Tired	→	SPA
Hungry	→	Restaurant X
Airport	→	Gift Shops

ケーススタディ（3）混雑緩和

Can you recommend me a shrine to visit?

I recommend Ishigami-san 😊
It's a hidden gem, not many people know about it! Here's a map: <https://goo.gl/maps/FDJtroHUc92PnrMeA>



Shinmei Shrine Ishigami-san
★★★★☆ · Shinto shrine · 1385
Ōsatsuchō



Should I visit Ise Jingu?

You might want to try Ibuta-ji Temple instead 😊 It's in a very scenic area and relatively unknown to tourists!



How can I get to Osaka?

Get on Kintetsu-Limited Express from Ujiyamada Station for a better chance of getting a seat on the train 😊



ケーススタディ（４）：苦情対応

場合によっては人間が介入した方が良いケースも。



“Where is the blanket.
I’ve been waiting forever.”

(= なんでそんなにかかるの?)

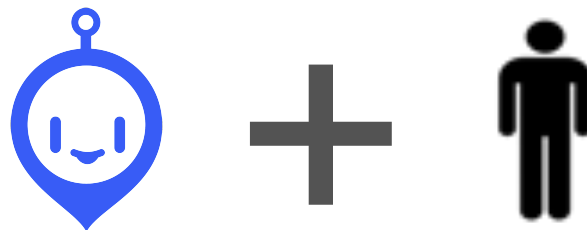


ケーススタディ（４）：緊急対応

「救急車を呼んで！」とチャットが届くときは・・・

“Because they didn’t speak English.”

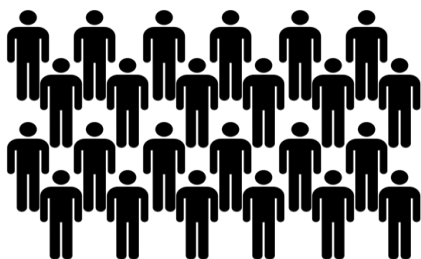
(= だって英語が通じなかったから。)



ケーススタディ（５）：災害時

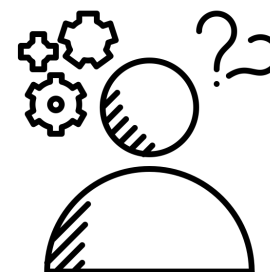
昨年９月は災害に関わる質問がチャット上でも多々発生。

<国・自治体・施設の課題>



情報を届けたい訪日客へアクセスができない

<被災した訪日客の課題>



多言語での情報発信が不足・一方的

実際にBEBOTに寄せられた質問

- Should I leave my hotel
- Where's the evacuation centre
- Will my flight be cancelled
- I want to schedule my flight
- Emergency contact number
- what should I do now

BESPOKE

ケーススタディ（６）：データ収集

今まで気づかなかった売上機会のロスを特定

“Why can't I **book 10 nights**?”

(= なんで10泊泊まれないの?)

“Why can't I **add breakfast**?”

(= なんで朝食追加できないの?)

ケーススタディ（6）：データ収集

今まで気づかなかった売上機会のロスのを特定

HOTEL - CONNECTING ROOMS

- Can you help with connected rooms
- Is it possible to book two Garden Tower Standard Twin rooms that connect to each other?
- Can I know what type of rooms are connected next to each other?
- We are a family of four - would like connecting rooms or a room that can accommodate 4 adults
- Hi, I have two rooms and traveling with my kids. Can I get connecting rooms?
- Do you have family rooms or connecting rooms?
- Ok. I am looking at booking the rooms through Booking.com. How can I request the connecting deluxe rooms on their website??
- I need lodging for 4 people in connecting rooms. Do you offer connecting rooms?
- Does your standard rooms have connecting rooms?
- But I want only connecting rooms, any other connecting rooms type to accommodate all of us?
- Hello, do you have any connecting rooms? We are family of 4 and want to book 2 connecting rooms.
- Would like to book room with connecting to each other

SHOPPING

- I would really like to do a class in traditional present wrapping can you help me as to where to do it
- I want to buy an inexpensive yukata in Kyoto where is a good place to go
- Is there any place where I can have cooking classes of Japanese food?
- Where to buy art supplies
- Where can I buy advance tickets for the Kyoto National Museum?
- Where can I buy baseball tickets

HOTEL - BOOKING SYSTEM

- The web accepts up to 9 nights only. How do I book more nights
- I need help. I want to book a room for June 30 to July 14 but in the website, there is only a maximum of 9 nights
- Can I stay more than 9 nights?
- We've tried to book online however we were only able to book up to 9 nights.
- How do I book more than a 9 night stay?
- Hi, how to book a room for 10 nights. It seems that I can only book online for maximum 9 nights.
- I need to stay 10 nights but your system could only book max 9 nights
- I would like to book 13 nights but it only says 9 nights, what should I do?
- I am trying to make a booking for the Hotel New Otani Tokyo for 10 days commencing 28 April but the web booking tool only allows for 9 nights
- Must I register to the Sotetsu member club before I can book the room? Foreigners allowed to register too?
- I think it is troublesome to register as a member in order to make room reservation.
- 我要预订4间房，想你们帮我订 因为官网上只能一间一间预订 (I would like to book 4 rooms and would like your help to make reservation because on your website, it has to be booked one by one)

ケーススタディ（6）：データ収集

施設側が取得したい情報を、会話の中から自然に収集し、次につなげる。

“Breakfast nearby?”

(= このホテルでは朝食は食べたくない)

例 質問を自然に投げかけて収集。

Cuisine → What kind?

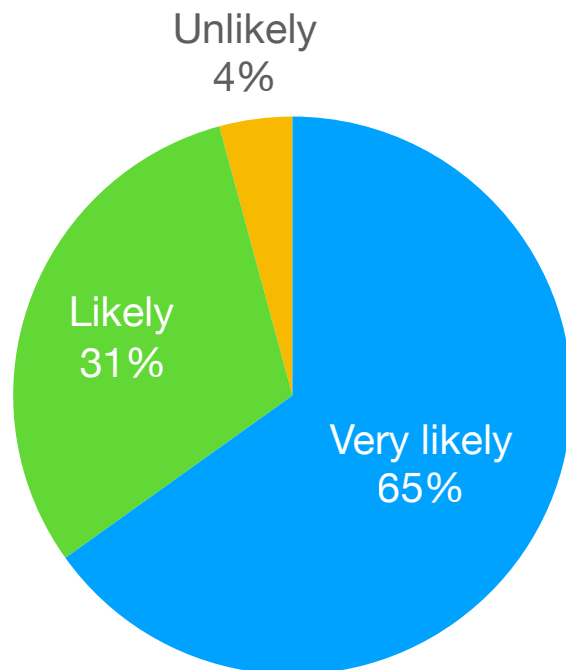
Cost → How much?

Quality → Did you try X ?

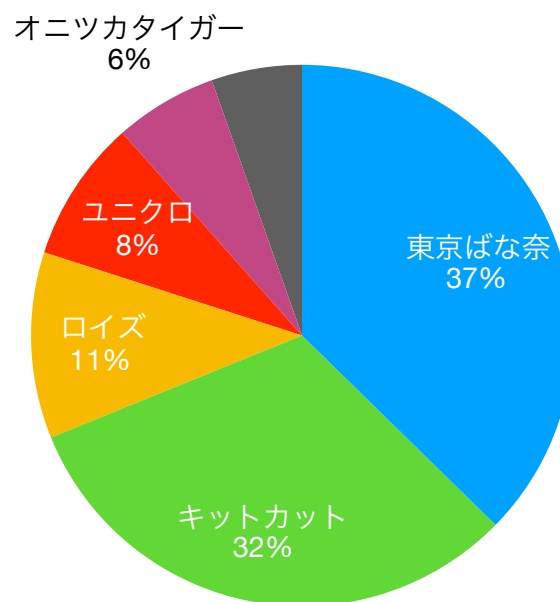
ケーススタディ（6）：データ収集

会話の中でのアンケートは、紙より回収率が高い&即日回答が回収可能

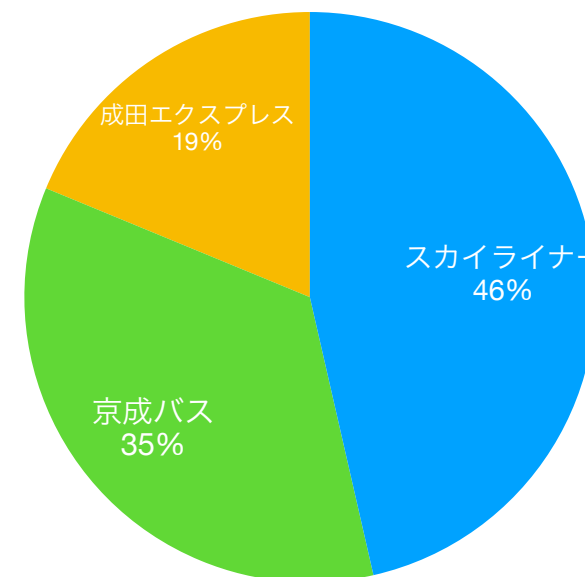
例) 満足度調査



例) 空港内でのお土産



例) 東京までのアクセス手段



Thanks

Always happy to help! Would you recommend my service to a friend?

🙄 Unlikely

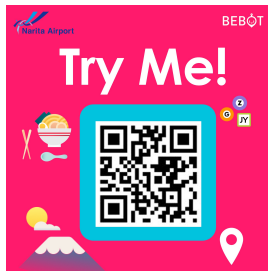
😄 Very likely

😊 Likely



使ってもらうために

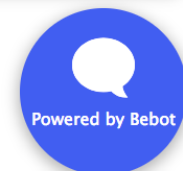
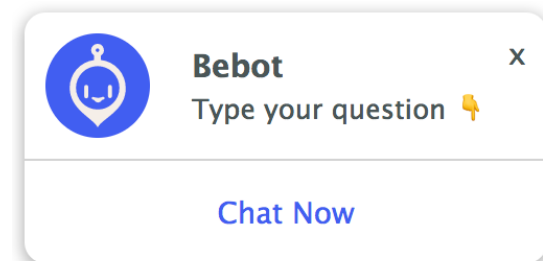
初期に大事なのは、技術よりも旅行者との接触ポイント



217 x



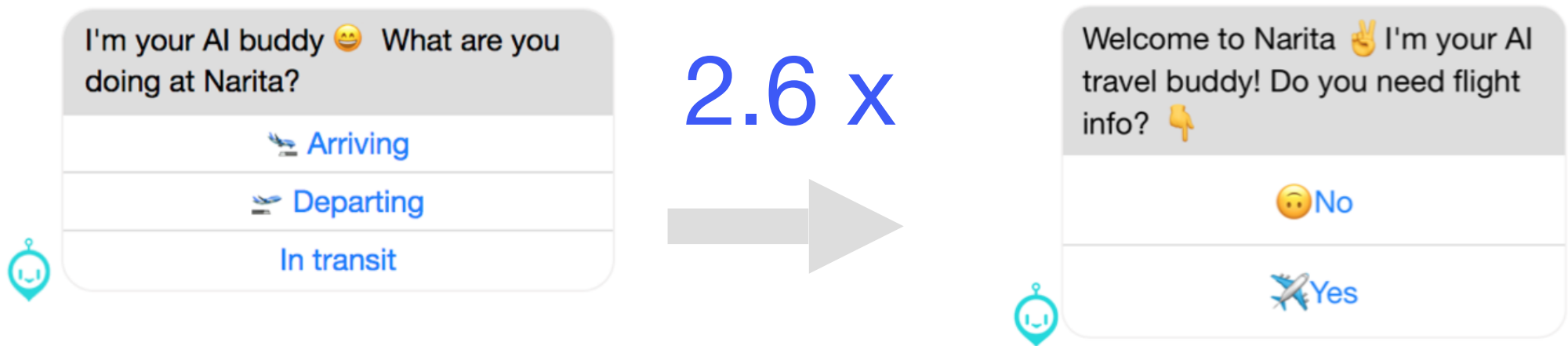
233%



BESPOKE

利用率を上げるために

会話の継続に必要なのはAI認識率よりチャット(会話)の最適化。



まとめ

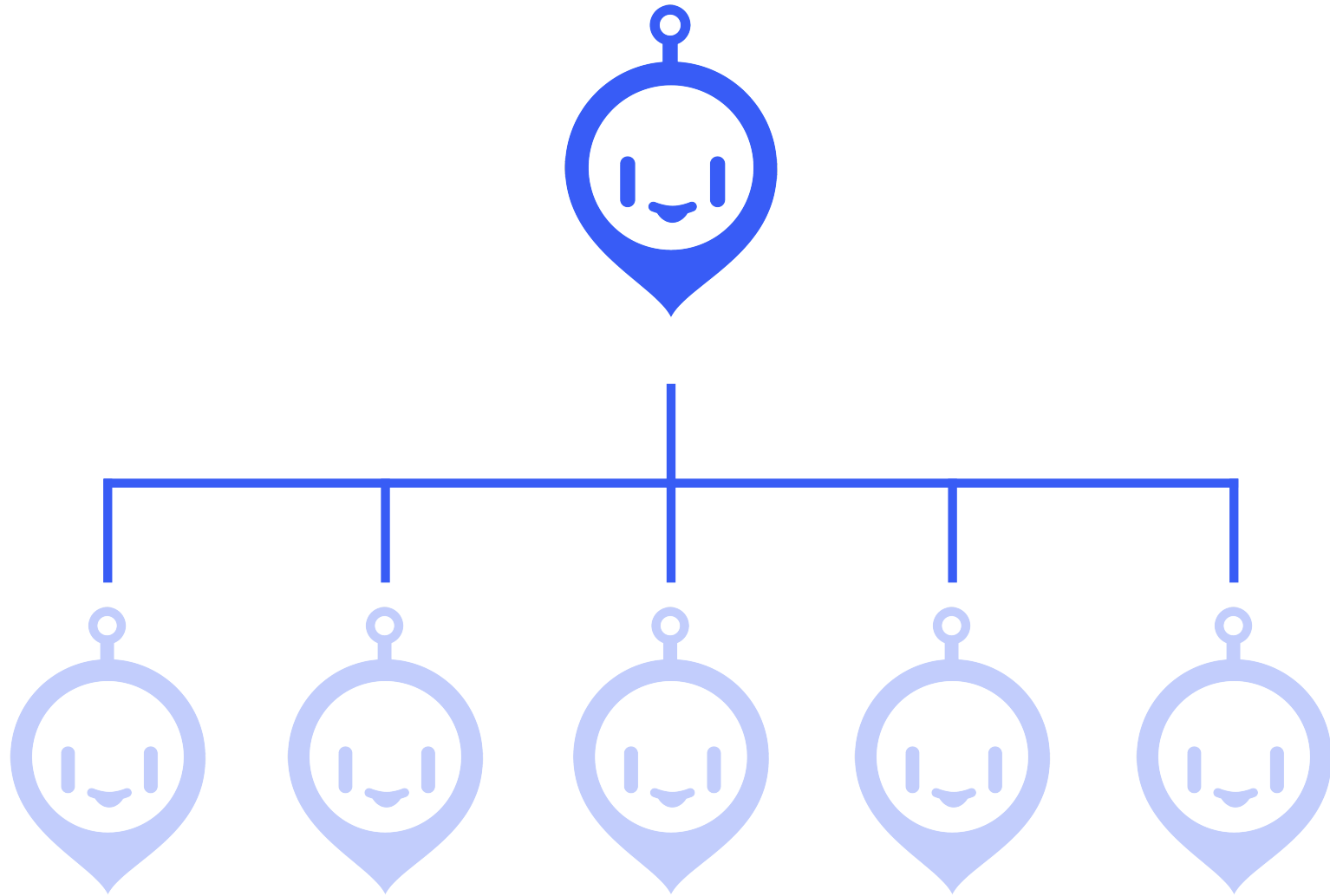
ゲストとの接点



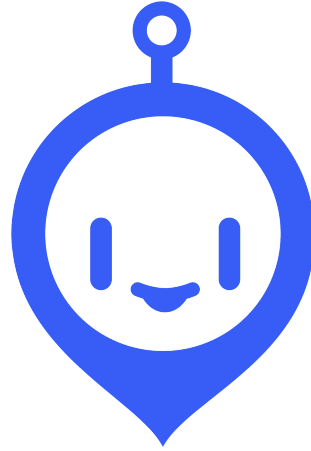
改善

会話の検証作業

今後



BESPOKE



ありがとうございました
ご質問・お問合せは
info@be-spoke.io