

2022年5月17日

報道関係各位

株式会社ジェイアール西日本ホテル開発

～JR西日本ホテルズがAI活用でさらに快適な滞在へ！～  
**顧客体験プラットフォーム「Talkappi（トーカッピ）」を  
グループ9ホテルに導入**

株式会社ジェイアール西日本ホテル開発（京都府京都市下京区、代表取締役社長 伊勢 正文）は、展開するホテルグランヴィア京都を含む「ホテルグランヴィア」、「ホテルヴィスキオ」、「奈良ホテル」、「梅小路ホテル京都」のJR西日本ホテルズ9ホテルにて、観光分野のDXを推進する株式会社アクティブリユーズ（東京都渋谷区、代表取締役社長 陳適）が提供するAI活用の顧客体験プラットフォーム「talkappi（トーカッピ）」を2022年5月13日（金）に導入いたしました。



「talkappi（トーカッピ）」はAIによる自動応答チャットボットサービスで、普段お使いのスマートフォンからWEBはもちろん、LINEでもお使いいただくことが出来る、非常に利便性の高いサービスです。

本サービスは、ホテルまでのアクセスをはじめ、チェックイン時間やレストラン情報、客室備品、周辺観光情報など、お客様が快適に滞在いただくための多種多様なご質問に即時に回答することができ、さらには、お客様に最適な宿泊プランをご提案し、そのままご予約をすることもできます。

また、各ホテルの公式サイト上にも設置しており、サイト内の「よくあるお問い合わせ」ページと連携、質問の多い項目をAIが自動で上位表記するため、必要な情報がより検索しやすくなります。

今後、客室内でも、同サービスにアクセスでき、レストランの混雑状況をはじめ、お客様の様々なリクエストに対応するなど、さらなる利便性向上に向けた機能を拡充する予定です。

当ホテルズでは、「旅マエ」、「旅ナカ」のあらゆる場面でお使いいただける本サービスを導入することで、これまで以上にお客様との接点が増えるほか、チェックアウト後の「旅アト」においては、ご登録いただいたLINEアカウントから、お客様一人ひとりに応じた魅力的な情報発信を行うことで、満足度の向上とともに、お客様に選ばれるホテル作りを目指します。

詳細は以下の通りです。

【開始日】2022年5月13日(金)より導入しております

【主なサービス内容】

「旅マエ」

- ・各ホテル公式サイト上および、お客様のスマートフォン上（WEB・LINE）での、AIチャットボットによる問合せの自動応答（下イメージ画像）
- ・チャット上で完結できる宿泊予約サービス
- ・各ホテル公式サイト上の「よくあるお問い合わせ（FAQ）」ページを質問履歴データからAIで自動生成



「旅ナカ」（今後、拡充予定）

- ・AIチャットボットによるリクエスト対応や館内情報、周辺情報の提供

「旅アト」

- ・LINE連携による次回来館促進プロモーション
- ・チェックアウト後アンケートによるサービス向上

【対応言語】 日本語（英語・中国語（繁体字）・中国語（簡体字）・韓国語）

※現在は日本語のみ 他言語は順次対応

【導入施設】

- ・ホテルグランヴィア京都（一部サービス先行導入済）
- ・ホテルグランヴィア和歌山
- ・ホテルグランヴィア岡山
- ・ホテルグランヴィア広島
- ・ホテルヴィスキオ京都（休館中 再開決定次第導入予定）
- ・ホテルヴィスキオ尼崎
- ・ホテルヴィスキオ富山
- ・奈良ホテル
- ・梅小路ホテル京都

【Talkappi（トークッピ）について】

AI活用の顧客体験プラットフォーム『talkappi』は、標準で日本語含む5言語、最大109言語に対応。導入先施設の公式HPに加えて、公式アプリ、LINE公式アカウント、Facebookページ、WeChat公式アカウントなど様々な顧客チャンネルと連携し、下記の機能を備えております。

- AI チャットボットによる問合せの自動応答
- チャットで完結できる予約・販売
- チャットボットのデータより FAQ ページを自動生成
- セグメント別プロモーション配信
- アンケート実施、クーポン発行
- イベントや館内サービスなどの予約・申込

『talkappi』は、旅マエ～旅アトのあらゆるシーンで 24 時間質の高い顧客対応をしながら、新規・リピーター客の獲得に貢献し、観光分野の DX を大きく進める AI 活用の顧客体験プラットフォームです。ホテル、旅館、自治体を中心に国内 400 施設以上に導入されています。

詳しくはこちら <https://talkappi.com/>

### 【JR 西日本ホテルズについて】

JR 西日本ホテルズは、JR 西日本グループとして、近畿圏を中心に、現在 4 ブランド、11 ホテル（3,620 室）を展開するホテルグループです。「上質な旅の基点」として、京都、岡山、広島など新幹線およびターミナル駅直結の安心感を基盤に、地域とともにお客様を魅了するフルサービス型のホテルグランヴィア、「スマートな旅の基点」として、京都、大阪、尼崎など駅への抜群のアクセスと先進的なサービスを提供する宿泊主体型のホテルヴィスキオ、価値ある出会いが行き交うコミュニティ型の梅小路ホテル、そして、創業 1909 年、時空を紡ぎ、今なおノスタルジックな世界観を提供する奈良ホテルなど、多彩なブランドを展開しています。

「駅」から始まり誠実に積み重ねてきた信頼を発展させ、地域と共に、お客様一人ひとりの豊かな人生を広げ、これからも、世界に誇れるサービス水準をめざし、旅の魅力や人々の繋がりを創り続けます。

※2022 年 3 月 18 日、JR 富山駅前に「ホテルヴィスキオ富山」が開業いたしました。

### JR 西日本ホテルズ 新衛生基準「Clean & Safety」について

JR 西日本ホテルズでは、新たな衛生基準「Clean & Safety」を策定し、妥協のない清潔さと衛生的な環境づくりに努めております。



#### ■このリリースに関するお問い合わせ先

株式会社ジェイアール西日本ホテル開発 カンパニー統括本部 営業戦略部

TEL : 075-342-5501 FAX : 075-342-5535

担当者名 今岡 恵美 E-mail: [m\\_imaoka@granvia-kyoto.co.jp](mailto:m_imaoka@granvia-kyoto.co.jp)

株式会社ジェイアール西日本ホテル開発

〒600-8216 京都府京都市下京区烏丸通塩小路下ル JR 京都駅中央口

TEL: 075-344-8888 FAX: 075-344-4400 <https://www.hotels.westjr.co.jp/>