

DeNAトラベル カスタマーセンターにおける人工知能を活用した「AIコンシェルジュ」の導入検証開始

株式会社 DeNA トラベル（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大見 周平、以下 DeNA トラベル）はカスタマーセンター業務において、株式会社 U-NEXT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）の子会社である株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下 U-NEXT マーケティング）の提供する AI（人工知能）を活用した自動応答サービス「AI コンシェルジュ」の導入検証（以下本検証）を 2017 年 9 月 19 日より開始します。

DeNA トラベルは、格安航空券や海外ツアー、国内外ホテル、国内高速バスを中心に幅広い旅行商品を取扱い、24 時間利用可能なリアルタイム検索や空席照会・即時予約・決済などオンラインならではのサービスを提供しています。

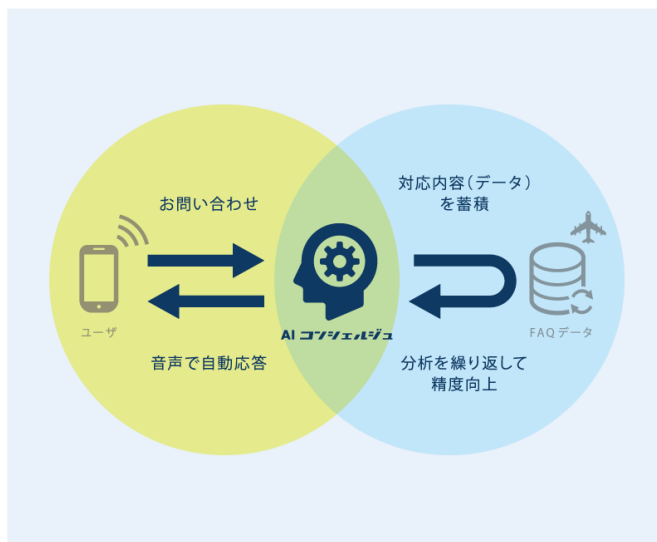
本検証は、U-NEXT マーケティングが提供する「AI コンシェルジュ」を利用し、DeNA トラベルのサービス利用者（以下ユーザ）からの、旅行や予約等に関するお問い合わせを AI が音声認識、Q&A から回答を抽出し、回答する、AI コンシェルジュによるカスタマーセンターの開始に向けて試行と検証を行います。



従来 DeNA トラベルでは、国内外の空港やホテル、出発前までに必要なこと等の問い合わせに対し、限られた営業時間内でしか対応できていませんでしたが、AI コンシェルジュに予め Q&A を登録しておくことで、ユーザからの問い合わせに対し、時間帯や日にちに関わらずいつでもすぐに解決できる、サービスの利用価値

とお客様満足度の向上を目指します。

本検証では、カスタマーセンターの電話がつながりにくい時間帯に、ユーザが AI コンシェルジュによる対応を希望した場合、AI コンシェルジュが人に代わってその問い合わせを解決したり、夜間等の営業時間外にも対応します。また、AI コンシェルジュに寄せられた問い合わせ内容は、全て音声とテキストで蓄積され、AI と U-NEXT マーケティングが内容を分析し、回答や認識精度向上を図り、よりの確な回答をユーザへ提示できるように構築します。



今後、両社は本取り組みを通じて、コンピューターが得意な定型的な問い合わせ対応については時間帯を問わず自動応答を行い、従来の有人対応ではよりユーザに寄り添うおもてなしを提供し、人と AI のダブルチャネルで更なるサービス向上を目指して参ります。

日本最大級オンライン総合旅行サービス 「DeNA トラベル」(<http://www.skygate.co.jp>)

「DeNA トラベル」は、格安航空券や海外ツアー、国内外ホテル、国内高速バスを中心に幅広い旅行商品を取扱うオンライン総合旅行サービスです。24 時間利用可能なリアルタイム検索や空席照会・即時予約・決済などオンラインならではのサービスを提供しています。

航空券は 1,500 以上の都市・2 万以上のコースが最短 2 時間前まで即時予約可能。ホテルは国内外の約 8,000 都市・約 60 万軒と日本最大級の取扱い数に加えて、海外のホテル宿泊料が他サービスよりも高額であった場合は差額の 3 倍を返金する「最安値保証」を実施しています。

※「最安値保証」の適用条件についてはキャンペーンページをご覧ください。

URL : <http://www.skygate.co.jp/hotel/campaign/saiyasune/>



本件に関するお問い合わせ先

株式会社DeNAトラベル PR担当：黒田
TEL:03-6866-5975 FAX:03-6866-5979
E-Mail:media-pr@dena-travel.com