News Release

2023.03.30

ACTIVALUES

HP からのお問合せ 6 割削減を実現した「talkappi」、さらなる進化へ

～お問合せフォーム・FAQ システム・AI チャットボットのシームレス連携による顧客自己解決率向上！

自動応答でお問合せ対応の手間を省き、宿泊施設の深刻な人手不足を解消

観光分野の DX を推進する株式会社アクティバリューズ（東京都渋谷区、代表：陳適）は、旅行需要が回復する中、宿泊施設の人手不足の解消に貢献するため、顧客体験プラットフォーム「talkappi（トーカッピ）」にお問合せフォームの自己解決促進機能を追加し、４月１日より提供を開始致します。

talkappi INQUIRY*で作成した問合せフォームに、お客様がお問合せ内容を入力すると関連する FAQ 及び AI チャットボットが自動的に表示され、お問合せを送信する前に自己解決を促すことができます。この機能は talkappi に一元管理した FAQ データを活用して talkappi INQUIRY の問合せフォームに連携表示したものです。顧客の質問に対する自己解決率が高まると施設へのお問合せが減少し、顧客満足度の向上及び人手不足の解消につながります。

** talkappi INQUIRY は、問合せ・予約・申込・事前販売などのフォームを簡単に作成するツールです。*
在庫管理、結果集計、リマインド、自動通知、事前決済、画像掲載など、様々な機能も充実しております。
詳しくは、https://talkappi.com/talkappi-inquiry/をご覧ください。

〈利用イメージ動画〉

■開発の背景

旅行を促進するための支援政策の実施や新型コロナウイルスの水際対策の緩和によって、国内外からの観光需要が高まりつつあり、観光業界の大きな課題である人手不足がさらに深刻化しています。
当社には、多くの導入先の宿泊施設から以下のようなお悩みが寄せられています。

- よくあるご質問ページを丁寧に用意しているのに、なかなかご覧いただけない
- 観光回復でお問合せが急増、人手不足で対応も接客もぜんぜん追いつかない
- インバウンド回復で外国語でのお問合せが増えているが、英語以外の言語が対応できない
- AI チャットボットの導入によりお問合せがだいぶ減ったが、もっともっと減らしたい

当社は、「課題の本質を探求し、お客様に喜ばれるサービスの提供」を常に考えており、お客様の声を元に今回のお問合せフォームの自己解決促進機能を開発致しました。上記と似たようなお悩みを抱えているホテル様・旅館様、ぜひ当社の宿泊施設向けの顧客体験プラットフォーム「talkappi」をご活用ください。

■「talkappi」とは

「talkappi」は、宿泊施設を特化した SaaS サービスで、旅行者の「旅マエ・旅ナカ・旅アト」をサポートする AI 活用の顧客体験プラットフォームです。日本語が標準で、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語を含む最大 109 言語に対応可能、ホテル・旅館・自治体・商業施設を中心に日本国内で 500 施設以上に導入されています。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、下記の主要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
・旅ナカの全てをカバーする専用ウェブアプリ

365 日・24 時間の顧客対応を通じて、顧客満足度の向上と人手不足の解消に貢献します。
詳しくは、https://talkappi.com/をご覧ください。

■会社概要

会社名：株式会社アクティバリューズ　※「talkappi」の運営会社
代表者：代表取締役 陳 適
資本金：1 億 9,270 万円(資本準備金を含む)
所在地：東京都渋谷区代々木 1-30-14
事業内容：
1．人工知能、深層学習関連ソリューションの提供
2．人工知能技術の研究、開発、サポート
3．アプリ･ウェブサービスの開発運営
URL：https://activalues.com

本件に関するお問い合わせ
株式会社アクティバリューズ
info@activalues.com
担当：妹尾（営業）、李（広報）