

最も"実感できる"DX! AIコールエージェントが24時間稼働し、問い合わせ対応からアクションまでを一気通貫で実行。
 スタッフとAIが協働する、スマートなホテル運営を実現します。

サービスリクエストの
 約**60%**をAIが対応

AIエージェントが、施設の案内、客室タイプ、レストラン情報、周辺観光案内など、様々な問い合わせに自動で対応。必要に応じて有人対応への取次ぎも可能です。

24時間対応の
 常時稼働サービス

内線・外線の両方に導入可能。通話が集中する時間帯や人員が限られる時間帯でも、安定したサポートを提供し、サービスを止めません。

通話後の業務連携を
自動化

通話終了後、AIエージェントが対応内容に応じて、指定された担当者へタスクを自動で発行・配信。業務フローを途切れさせません。

Aielloとホテルが築くスマートエコシステム

宿泊業の重要な接点を統合し、Aiello One 宿泊サービスプラットフォームで、ホテル運営をワンストップで実現します。



ナレッジ管理システム (KMS)

柔軟に育てられるナレッジベースを整備し、探す時間を削減。回答品質を標準化し、次の10年の企業力とAI活用の基盤を構築します。



Dashboard

AIスマートコールセンターの会話分析をダッシュボードに集約。管理チームは重要なデータインサイトを一目で把握できます。

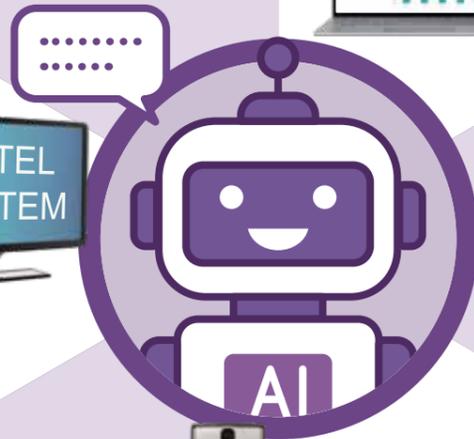


Aiello 音声アシスタント

AVAは客室のスマートアシスタントであると同時に、従来の客室電話に代わる存在です。AVAに話しかけるだけでAIエージェントと通話を開始でき、すぐに回答とサービスを提供します。

PMS

PMSと連携してゲスト情報を照合し、AIエージェントがOTA予約の確認をサポート。予約担当スタッフは見込み予約につながる問い合わせ対応により集中できます。



パートナーには以下が含まれます



電話システム

電話システムと連携し、通話管理をスムーズに実現。AIエージェントをオペレーター1名分として登録するだけで、FAQ対応や有人転送をすぐ開始できます。(導入前に連携テストを推奨。)



Aielloタスク管理システムPro (TMS Pro)

通話後、AIエージェントが自動でタスクを起票・配信。スタッフはタスク管理、エスカレーション、進捗確認を効率的かつスムーズに行えます。



Aiello AI Call Agent

Aiello AIコールエージェント

24時間対応のAIカスタマーアシスタントが、ホテルのFAQ対応や通話取次ぎを効率化。現場スタッフはより付加価値の高いサービスの提供に専念できる体制を実現します。



! チェックイン/チェックアウトのピーク時は、電話対応と対面対応が重なり、フロントが手一杯

! 深夜は人員が少なく、ゲストからの問い合わせにすぐ対応できないことがある

! Wi-Fiのパスワードやアメニティなど、同じ問い合わせの電話が何度もかかってくる

アイエロジャパン株式会社

☎ 090-8915-4228
 ✉ enquiry@aiello.ai

🌐 www.aiello.ai
 📍 〒108-0073 東京都港区三田1-2-18 TTDビル



ホテルの顧客サポートセンターを全面アップグレード。

AIエージェントがスタッフの負担を大幅に軽減し、チームに24時間対応のアシスタントを追加するような存在です。



周辺観光



ルームサービス



緊急対応



モーニングコール



送迎案内



レストラン案内・予約



アクティビティ案内



客室案内・予約



施設案内



予約確認

AIが支える運営力で、通話に新たな価値を創出

導入初期にAielloが通話データを詳細に分析し、ホテルごとの通話特性を把握。その結果をもとに専門チームが評価と最適な導入・運用プランを提案し、運営効率の向上から収益成長までを見据えた包括的なソリューションを提供します。

迅速な初動対応による顧客サービス

お客様の待てる時間は約30秒。AIが一次対応として着信を受け、スタッフが一人増えたかのように即時対応、または有人取次ぎを行います。待ち時間と接続時間を削減し、サービス効率と顧客満足度の向上を実現。



多言語対応で円滑なコミュニケーション

7割以上のお客様が「母国語対応があれば宿泊意欲が高まる」と回答。AI電話受付は、中国語・英語・日本語・韓国語など複数言語に対応し、海外からのゲストにも迅速に対応。言語の壁を感じさせないコミュニケーションを提供します。



収益のさらなる成長

AI電話受付が、FAQ対応や基本的な通話取次ぎなどの定型業務を担うことで、スタッフは複雑な要望や予約対応に専念可能。客室のアップセルや季節プランの提案につなげ、ホテル全体の収益向上に貢献します。



スマートホテルへの変革

お客様が求めるスマートホテルの重要な指標は「運営の自動化」。チームがホテルの運営SOPを深く分析し、AI電話対応を業界標準のシステムと連携。タスク管理などの定型業務フローを自動化し、スマートなホテル運営を実現します。



迅速導入、スムーズな立ち上げ

要件整理や通話分析からシステム導入まで、Aielloは標準化されたプロセスで対応。既存のホテル運営に影響を与えることなく、AIスマート顧客サポートを迅速に導入。チームがすぐにAIによる業務効率化を実感できる環境を構築します。

通話データの包括的分析

ホテルより提供いただいた過去の通話録音データをもとに、AielloチームがAI音声技術で内容を文字起こし・分析。ゲストの問い合わせ傾向やニーズを可視化し、議論を重ねながら、導入サービスの目標を明確します。



ホテル向けナレッジベース構築

通話録音、マニュアル、会議記録、イベント告知などの資料をアップロードするだけで、AIナレッジ管理システム(KMS)が自動でナレッジカードを生成。ホテル情報を分類・整理・更新し、重複や不整合も自動検知するため個別修正の手間は不要です。



個別入力
は不要!

ウェルカムメッセージ設計

ブランドイメージに合わせて、電話のウェルカムメッセージやAIの話し方をカスタマイズ可能。「プロフェッショナル」かつ「親しみやすい」など、ホテルらしいやり取りを実現し、AIによる自然な会話誘導が可能。



取次ぎシナリオ・内線設定

宿泊やレストランの予約、予約変更、クレーム対応など、有人対応が必要なシーンを整理し、適切な内線を設定。電話システムベンダーとも連携し、スムーズでストレスのない取次ぎフローを設計します。



機能・体験一覧

一本の電話で、スマートなサービスフローを実現 迅速導入、スムーズな立ち上げ

AI電話受付が一次対応として着信を即時に受け、よくあるお問い合わせへの対応、多言語対応、通話取次ぎを行います。さらに、通話終了後には内容に応じて後続アクションを自動で起動します。

よくあるお問い合わせ対応

AI総合受付は、ホテルのデータベース(KMS)から必要な情報を即時に取得し、チェックイン/チェックアウト時間、館内施設、シャトル予約など、頻繁に寄せられるお問い合わせに対応します。
● データベース外の質問があった場合も、KMSのリアルタイム課題トラッキング機能により、スタッフへ情報補完を通知。継続的な学習と改善を通じて、ホテル専用のAIナレッジを強化します。

音声によるアクション 自動起動

AIは通話中に顧客の意図を判断し、アメニティのリクエスト、設備修理の報告、OTA予約確認などの後続アクションを自動で起動。ホテルの各種システムと連携することで、サービスの自動化を実現し、繰り返し業務を大幅に削減します。

スタッフへの即時取次ぎ

予約内容の変更や決済・請求の確認、クレーム対応、緊急時など、人による対応が必要な場合には、AIが会話の意図を判断し、直接または確認のうえでスタッフへスムーズに取次ぎます。

ダッシュボードで 導入効果を可視化

Coming
Soon!

ダッシュボードでは通話状況をリアルタイムで集計・可視化。AI対応件数、取次ぎ履歴、通話意図、対応時間などを一目で把握でき、顧客ニーズの理解や導入効果の検証に活用できます。

タスク管理システム | モーニングコール |
OTA予約確認 | AI音声による通話文字起こし

