

KNT-CT ホールディングス株式会社と株式会社 umami が協業 AI(人工知能)+チャットオペレーション双方による多言語チャットサービス事業を開始

KNT-CT ホールディングス株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：戸川和良 以下、KNT-CT ホールディングス）と株式会社 umami（本社：東京都新宿区 代表取締役：高橋和久 以下、umami）は、急増する訪日観光客に向けたサービス拡大を推進する事業の一環として、2017年1月よりAI（人工知能）を活用した多言語チャットサービス事業を開始しますのでお知らせします。（※）

この事業は、観光関連分野でネットワークをもつKNT-CT ホールディングスと、チャットによる多言語でのコンシェルジュサービス（問合せ対応）の提供が可能なumami双方の得意とする分野を活かしての協業です。

※チャット：コンピュータネットワークを通じてリアルタイムに文字ベースの会話を行うシステム。

政府の観光立国推進の施策により訪日外国人旅行客が急増するなか、東京など大都市圏のみならず地方都市にも多くの外国人が訪れており、特に観光関連分野において、多様化した言語対応が急務となっています。

訪日外国人旅行客の旅行の手配においては、インターネットを通じた予約や問合せが主流となっており、昨今では、これらの予約はスマートフォン経由でなされるケースが増えています。

またスマートフォンの普及により、チャット利用者が増加し、現在その数は世界で25億人以上にのぼると言われており、今後ますますチャットコミュニケーションの需要が拡大すると考えられています。

このような状況を踏まえ、訪日外国人旅行客にむけ、両社が協業して2つの展開を行うことになりました。

①umamiが持つAI（人工知能）とチャットオペレーターを組み合わせた多言語チャットサービスを観光関連分野に特化して開発、KNT-CT ホールディングスの観光関連分野のネットワークを活用した観光事業者へ提供

②多言語チャットサービスを新たに開発する訪日観光客向けアプリ「YOKOSO アプリ」（仮称；2017年1月公開予定）に搭載し、直接訪日観光客が利用できるよう案内

それぞれの具体的な展開は、以下の通りです。

<① 観光事業者を対象に展開>

KNT-CT ホールディングスグループの近畿日本ツーリスト株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：田ヶ原 聡、以下、近畿日本ツーリスト）では、AI（人工知能）を活用した多言語チャットサービスを観光事業者（宿泊機関、交通機関など）や地方自治体（観光案内）に提供してまいります。観光事業者のウェブサイトにはチャットボックス（チャットのプログラム）を追加するだけで、訪日外国人からの日々の問合せに、観光事業者特化型AI（人工知能）（※）とチャットオペレーターが多言語で対応します。

※観光事業者特化型のAI（人工知能）+人的オペレーターを融合した多言語チャットサービス

施設案内、周辺観光案内のほか、ツアー、レストラン、アクティビティなどを紹介するコンシェルジュサービスを提供し、訪日外国人旅行客（インバウンド）の「旅マエ」（旅行出発前）需要を取り込むとともに、問合せに関する観光事業者の人的費や労力を削減し、CS向上を図るソリューションサービスとして展開します。

実用化に向けて、2017年1月より訪日外国人が多く利用しているカプセルホテルやホステル、ハイヤーなどの観光事業者の協力をいただき、訪日観光に特化した会話データならびにユースケースの蓄積のため、実証実験を開始します。

- 対応時間：AI（人工知能）は24時間対応、オペレーターは全日8:00～22:00対応
- 対応言語：英語、中国語（繁体中文・簡体中文）、韓国語、日本語
- 導入方法：観光事業者のウェブサイトにチャットボックスを追加
- 導入費用（予定）：初期導入費用無料、月額サービス料2,980円から（従量課金）・4プランを予定
- サービス開始時期：2017年2月スタート予定
- 実証実験に協力いただく施設様：ナインアワーズ（カプセルホテル／京都、成田空港、仙台）、Wise Owl Hostel TOKYO（ホステル／東京）、大成観光交通株式会社（株式会社日の丸リズムグループ会社；ハイヤー／東京）

（観光事業者特化型A I +チャットオペレーターによる多言語チャットサービスのイメージ）



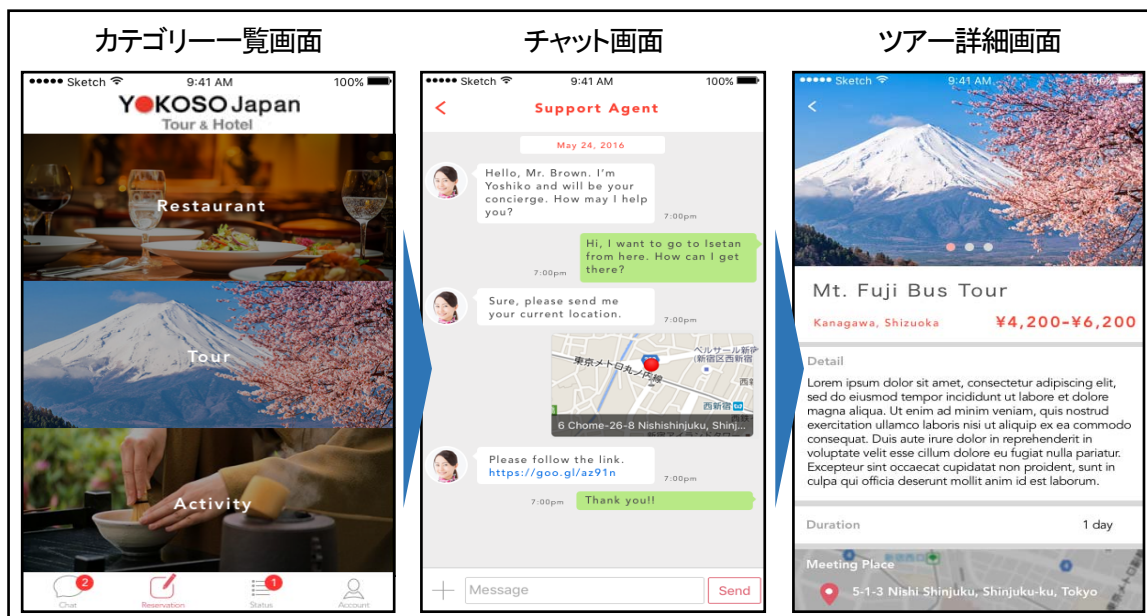
<② 訪日観光客向け「YOKOSO アプリ」(仮称 ※) により CRM を強化>

AI（人工知能）を活用した多言語チャットサービスを組み込んだ訪日観光客向け「YOKOSO アプリ」(仮称；2017年1月公開予定)を開発し、訪日外国人に対して直接、多言語チャットサービスを案内してまいります。

「YOKOSO アプリ」(仮称)では、KNT-CTホールディングスが販売する訪日旅行（YOKOSO Japan Tour）や日本文化を体験するアクティビティ、宿泊施設などを案内します。またチャットを利用しておすすめの訪日旅行（YOKOSO Japan Tour）の紹介や、訪日外国人からの問い合わせに対応し「旅マエ」「旅ナカ」（旅行中）需要に対応いたします。

※「YOKOSO アプリ」(仮称)：2017年1月公開予定。KNT-CTホールディングスが販売する訪日旅行（YOKOSO Japan Tour）や日本文化を体験するアクティビティ、宿泊施設などを訪日観光客に案内します。

（「YOKOSO アプリ」の画面イメージ）



●会社概要

【KNT-CT ホールディングス株式会社】

本社：東京都千代田区東神田 1-7-8 ユニゾ東神田一丁目ビル

代表者：代表取締役社長 戸川 和良

設立：1947年5月26日

事業内容：グループ（事業会社：近畿日本ツーリスト株式会社、近畿日本ツーリスト個人旅行株式会社、クラブツーリズム株式会社など33社）の経営戦略・経営管理

<http://www.yokosojapan-tour.com/en>

<http://www.kntcthd.co.jp>

【近畿日本ツーリスト株式会社】

本社：東京都千代田区東神田 1-7-8 ユニゾ東神田一丁目ビル／代表者：代表取締役社長 田ヶ原 聡

設立：2012年9月3日（2013年1月1日 KNT 団体株式会社から商号変更）

事業内容：旅行業（登録番号：観光庁長官登録旅行業第1944号）

URL：<http://www.knt.co.jp/kouhou/company/01index.html>

【株式会社 umami】

所在地：東京都新宿区西新宿 5-1-3 ハイブリッジ 4B

代表者：代表取締役 高橋 和久

設立：2015年4月15日

事業内容：インターネットサービスの企画運営

<http://tripla.jp>

<http://corp.tripla.jp/>