

【営業時間外の問い合わせ対応 × AI 活用】

1. AI チャットボットによる自動返信（メール／OTA チャット連携）

- よくある質問（チェックイン方法・Wi-Fi・鍵の場所・チェックアウト時間など）への自動応答
 - 多言語対応（日本語・英語・中国語・韓国語など）
 - 活用ツール例：
 - Airhost の Webhook + 外部 AI（ChatGPT API など）でカスタム構築
 - 専用ボット構築ツール（例：Dialogflow・チャネルトーク・Heyday など）
-

2. 緊急判断の自動化と通知連携

- できること：
 - 特定ワード（例：「鍵」「入れない」「助けて」など）をトリガーに「緊急」と判断
 - 緊急時のみ通知を飛ばすことで、深夜でも対応すべき案件だけをフィルタリング
 - 通知手段：
 - Slack 連携（Webhook、Bot、Slack API）
 - SMS や電話通知（Twilio 等）
 - LINE 通知（社内ルール・端末管理は要確認）
-

3. 営業時間外の電話対応の自動化（音声ガイダンス）

- 現在、IVRy などの音声自動案内システムを検討中
 - 利用者が多い内容（鍵・チェックイン・Wi-Fi）を音声ガイダンスで自動応答
 - 【課題】外国語対応に難あり（日本語以外の自動音声は未対応が多いため）
 - 今後は、AI 音声認識 + 多言語対応のサービスを視野に入れる
-

4. 運用に必要な事前準備

- よくある問い合わせの「FAQ データベース」作成（AI 応答のベース）
 - 緊急／非緊急の判断基準を明文化
 - 社内の通知ルート整備（Slack・電話・担当者の明確化）
-

5. Slack 活用：AI 通知の構築例

- 【フロー例】
 - お客様からの問い合わせ内容を ChatGPT API で解析
 - 緊急と判断 → 「#alert 対応」に自動投稿
(例：「●●号室のお客様から『鍵が開きません』との問い合わせ)」
 - 通常の問い合わせ → 「#問合せ履歴」へ蓄積（朝、スタッフが確認）

【リピーター獲得 × 自社予約促進】

6. 宿泊者データの蓄積と CRM 管理

- 宿泊者の基本情報・滞在履歴・好みなどを蓄積（Airhost や HubSpot など管理）
- 顧客ごとの「再訪誘導メッセージ」「特典クーポン」発行が可能

7. 段階的なリピーター特典プログラム

- 2 回目の宿泊：10%OFF
- 3 回目以降：15～20%OFF＋特典（例：レイトチェックアウト）
- ゴールド／シルバー会員などの称号制度も視野に

8. 自社予約誘導キャンペーン

- OTA から予約したお客様に、チェックアウト時に「次回は自社予約で特典」案内
- フライヤー／QR コード／プロモーションコード活用（例："AGAIN15"）

9. 定期フォローアップと再訪誘導

- 滞在後：お礼メール＋再訪用クーポン配信
- 誕生日・記念日・1 年後に「再訪ご案内」メール配信（Mailchimp など自動化可）

10. 自社サイトでの直販予約強化

- 自社 HP や Airhost での予約機能強化
- OTA よりも安い価格・特典ありと明示することで自社予約率アップ