

民泊コンシェルジュAIの業務要件定義書

1. 文書情報

- 作成日: 2025-04-08
 - 作成者: AI TECH TEAM
 - バージョン: ver 1.0
-

2. 背景・目的

- 業務課題の背景:
 - 本プロジェクトの目的:
 - 自社予約促進
 - 営業時間外の問い合わせ対応
 - リピーター獲得
-

3. 現行業務の課題

業務内容

1. 予約受付
 - a. 予約受付
2. 民泊の運営業務
 - a. チェックイン・チェックアウト
 - b. 滞在時のサポート
 - c. 緊急トラブル対応
3. アフターフォローマーケティング
 - a. お客様データの管理
 - b. 顧客分析
 - c. お礼メール・再訪クーポンなどの送信

業務課題

1. 予約受付
 - a. OTA頼みで公式サイトへの導線が弱く、自社予約率が低い
2. 民泊の運営業務
 - a. 鍵の場所・入室方法などが分からず、入れないトラブルが発生
 - b. 営業時間外のお客様対応、夜間の問い合わせ対応が出来ていない

- c. 多言語での質問対応(FAQ)が必要だが 英語・中国語等の問い合わせにスタッフが対応しきれない
 - d. 鍵の紛失、水漏れ、ケガなどに 緊急トラブル対応が出来ていない
 - 3. アフターフォローマーケティング
 - a. 顧客データの活用不足(CRM) 滞在履歴や属性の蓄積ができていない
 - b. チェックアウト後のフォロー、お礼メール・再訪クーポンなどの送信が未対応で接点が切れ
-

4. 業務改善の方針

▼改善により実現したいこと:

1. 夜間や外国語対応の問い合わせ、顧客満足度を向上
2. 現場スタッフの負担削減と運営の標準化・安定化
3. 顧客との関係性を継続的に築ける仕組みを作る(再訪率アップ)
4. OTA依存を脱却し、利益率の高い自社予約比率を向上

▼改善の方法

1. 自社予約へのSEO強化とUI改善
 - Google検索流入を活用し、公式サイト→予約ページへの誘導を最適化
 - クーポン表示の追加で直販率をアップ
 2. SNS集客
 - tiktokやYoutubeチャンネルの構築
 3. AIチャットボット導入で解決
 - 電話依存から脱却し、AIチャット／選択式UIで24時間対応を実現
 - chatGPTで多言語対応(英語・中国語・韓国語等)により、インバウンド顧客にも対応可能に
 - chatGPT realtime APIを用いて音声対応
 - よくある質問(FAQ)のデータベース化とチャットUI統合
 - スタッフの対応負荷を削減しつつ、案内の品質を均一化
 - タブレットで使えるインターフェースを構築
 - チャットボット上に緊急ボタンを配置
 - 本当に必要なときだけメール・SMS・電話で通知
 4. OTAのAPIを用いた顧客データの一元管理と再訪施策の自動化(CRM化)
 - 滞在履歴・言語・属性情報を活かし、リピーター対応や再訪フォローを自動
 - チェックアウト後のフォロー お礼メール・再訪クーポンなどの送信が未対応で接点が切れ
-

5. データフロー(仮説)

予約受付

【取得データ】

- ゲスト情報(氏名、連絡先、言語、国籍)
- 予約情報(宿泊日程、人数、部屋タイプ)
- 支払い状況
- 滞在スケジュール
- リクエスト内容(ペット、アーリーチェックイン等)

民泊の運營業務

【使用データ】

- ゲスト情報
- 滞在スケジュール
- キーボックス番号
- 清掃ステータス
- ゲスト対応履歴(トラブル・特別対応など)
- よくある質問DB

アフターフォローマーケティング

【使用データ】

- 滞在履歴(宿泊回数、満足度)
- 属性データ(国籍、旅の目的、家族構成など)