

2018年11月29日

報道関係各位

株式会社ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ
株式会社ロイヤルパークホテル
株式会社ビースポーク

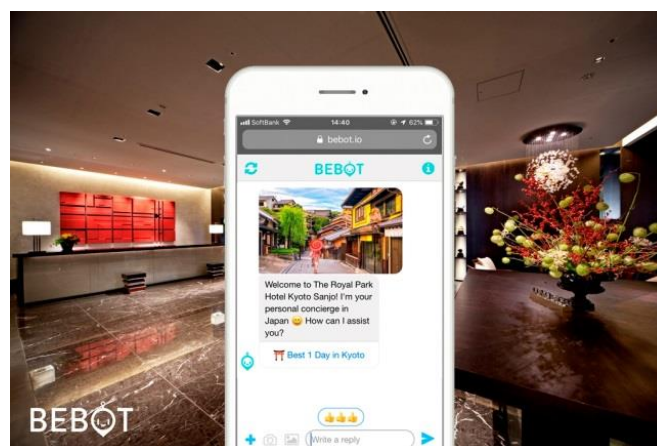
訪日外国人の快適な滞在をサポート！
ロイヤルパークホテルズ（京都三条・京都四条・東京日本橋）にて
AI コンシェルジュ「Bebot」提供開始

ロイヤルパークホテルズでは、訪日外国人のお客様により快適に滞在いただけるよう、株式会社ビースポーク（本社：東京都渋谷区、代表取締役：綱川 明美）が提供する訪日外国人向け AI コンシェルジュ「Bebot」によるサービスを、2018年11月29日（木）より「ザ ロイヤルパークホテル 京都三条」、「ザ ロイヤルパークホテル 京都四条」、12月17日（月）より「ロイヤルパークホテル（東京・日本橋）」にて開始いたします。*1

長年にわたり培ってきたロイヤルパークホテルズの“おもてなし”を AI（人工知能）という新たな手段で表現し、年々増加する訪日外国人のお客様へ便利で心地よく安心な旅の体験を提供いたします。

「Bebot」は、2016年に世界で初めて訪日外国人向けコンシェルジュ業務を、AI で対応することを可能にしたスマートフォン用チャットボットサービスです。「ガイドブックを超える体験」をコンセプトに、世界トップレベルの開発者や研究者により開発されました。「Bebot」があれば、客室や施設内に関する細かな問い合わせ、周辺の観光スポット、飲食店予約など、外国人のお客様の質問やリクエストに対して、英語及び中国語で 24 時間 365 日リアルタイムに対応することが可能です。

*1 「Bebot」でご提供するサービス内容はホテル毎に異なります。京都の 2 ホテルでは主に滞在中のお客様に向けた対応をメインとし、東京・日本橋のホテルでは、滞在前からお客様のサポートを行います。



【本件に関するお問合せ先】
株式会社ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ 経営企画部 TEL:03-3211-6182(直通)
<https://www.royalparkhotels.co.jp/>
株式会社ロイヤルパークホテル 経営企画部 広報宣伝課 TEL:03-3667-1113(直通)
<https://www.rph.co.jp/>
株式会社ビースポーク（担当：長野） E-mail: press@be-spoke.io
<https://www.be-spoke.io/>

■ザ ロイヤルパークホテル 京都三条、ザ ロイヤルパークホテル 京都四条でのサービス概要

〔2018年11月29日よりサービスイン〕*1 滞在中のお客様を中心にサポートいたします。

ザ ロイヤルパークホテル 京都三条およびザ ロイヤルパークホテル 京都四条は、2018年10月12日に発行された『ミシュランガイド 京都・大阪+鳥取 2019』のホテル格付けにて、共に2パピリオン(黒)として掲載され、外国人のお客様にも喜んでいただけるホテルとして高い評価を得ております。*2

日頃、ホテルスタッフが行っているお客様への対面での“おもてなし”と同様に、AI コンシェルジュ「Bebot」でも、「THE シリーズ」のコンセプトである「街と、もてなす。」を体現いたします。特に滞在中のお客様に利便性を感じていただけるよう、ホテルスタッフがおすすめする観光コースや外国人でも安心して利用できるレストランをご案内いたします。

*2 ミシュランガイドにおける宿泊施設の評価・快適度の分類は、パピリオンマークによって表され、その数(1から5まで)によって快適さとサービスのレベルを示します。更に、施設の外観や内装、レイアウト、おもてなしとサービスが特に快適なホテルは、パピリオンのマークが赤で示されています。〔1:適度な快適さ、2:快適、3:非常に快適、4:最上級の快適さ、5:豪華で最高級〕ザ ロイヤルパークホテル 京都三条の掲載は今回で7年連続となります。参照元:『ミシュランガイド京都・大阪+鳥取 2019』、ミシュランガイドサイト、日本ミシュランタイヤウェブサイト

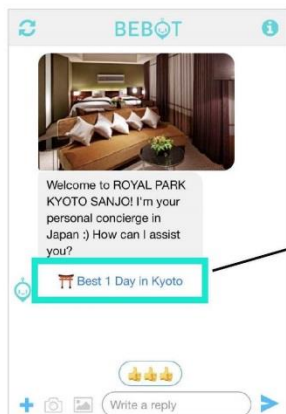


1 おすすめの観光コースおよび観光スポットのご案内

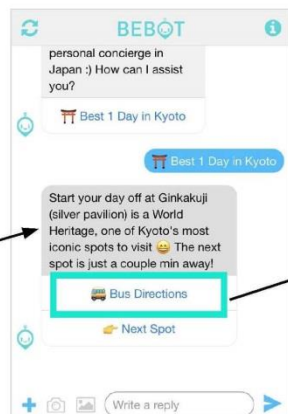
これまで、ザ ロイヤルパークホテル 京都三条では京都・観光文化検定試験の合格者を含むスタッフが中心となり、季節ごとのおすすめ観光コースを毎月ホームページ等で紹介してまいりました。この知識と経験を応用し、AI コンシェルジュ「Bebot」では、ウェルカムメッセージにて、「観光案内」ボタンを表示し、スタッフがおすすめする観光コースを案内いたします。また、京都観光で日本人には便利な交通手段の一つである「バス」は、近距離の範囲内で複数のバス停がある等、訪日外国人には難しい面もあります。目的地に合わせて、現在地からバス停までの情報を設定した地図サイトへのリンクを表示することで外国人でも迷わないようにサポートいたします。

【観光ルート案内の流れ】

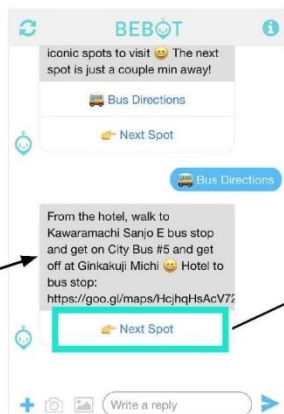
ウェルカムメッセージにボタン設置



最初のおすすめスポットの情報



バスの行き方



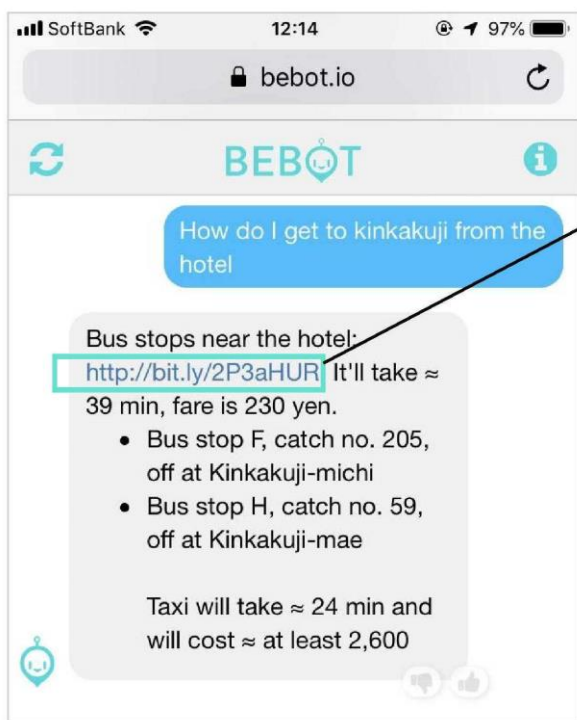
次のスポットの情報



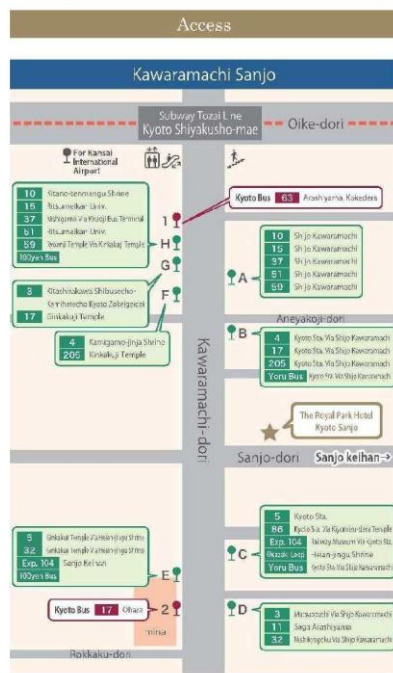
【観光スポットへの行き方を聞かれた際に、以下3つの情報をセットでご案内いたします。】

例) ホテルから金閣寺への行き方

- ①バス停周辺の地図
- ②バスで行く場合の路線番号・バス停番号・所要時間・値段
- ③タクシーで行く場合の所要時間・値段



ホテル特製MAPのPDFへリンクする



外国人でも安心して利用できるレストランのご案内

美食の街「京都」には様々なジャンルのレストランがあります。外国人のお客様から人気が高い『寿司』『てんぷら』『焼鳥』をはじめ、京都ならではの『おばんざい』『京料理』『京町家風居酒屋』等もお楽しみいただけます。

「Bebot」では、ホテルのコンシェルジュが厳選したレストランを案内すると共に、お店の詳細について追加で質問をすると、“お昼の●●が人気”“建物が町家”“個室あり”“ベジタリアンメニューあり”“子供連れでもOK”“英語のメニューあり”等、実際にホテルスタッフがお店に足を運んで得た情報を活かしたコメントを添えてお答えします。(※コメントは一部のお店に限ります。)

今後も「THE シリーズ」のコンセプトである「街と、もてなす。」をキーワードに適宜情報の更新を行い、外国人のお客様が何度来ても新しい京都の魅力を発見できるホテルを目指してまいります。



■ロイヤルパークホテルでのサービス概要

〔2018年12月17日よりサービスイン〕 *1 滞在前および滞在中のお客様を中心にサポートいたします。

「Bebot」の導入は、言語の壁により聞き逃していた、「本当は、こんな事を知りたい」「伝えたいけれど、あきらめよう」といった訪日外国人の潜在的ニーズやご意見を、人間の代わりに引き出してくれることにより、さらなる顧客満足度向上に繋がります。そして、より多くの外国人のお客様が、人形町や日本橋の粋な文化に触れ、滞在型観光を楽しむことで地域の回遊性を高めることを目指してまいります。



滞在前から、訪日外国人をサポート

ご宿泊予約が完了すると、「Bebot」へのアクセスが可能となります。お客様はご自身のスマートフォンのブラウザ画面を通じて、チェックインするまでにクリアにしたい疑問点、例えば「空港からのアクセスや時刻表」、「ホテル施設に関する質問」を相談することができます。また事前にホテルから、各レストランのイベントも案内します。



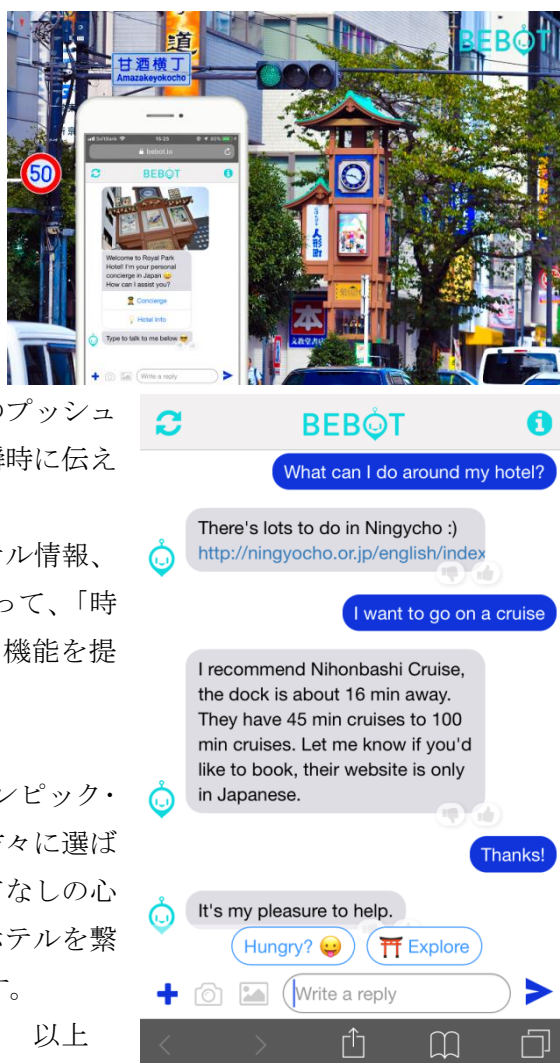
「handy」と連携！滞在中は“人形町・日本橋での粋な体験＝コト消費”を広め、より充実したホテルライフを提供

ホテルの客室に備え付けてあるゲスト用無料貸し出しスマートフォン「handy」と連携させることにより、ホテル内のサービス情報はもちろん、人形町・日本橋など周辺地域の観光情報や飲食店予約（導入予定）も案内します。ガイドブックに載っていない地元ならではのリアルタイムな情報を現地で得ることができるほか、ホテルとして周辺地域への観光流動の創出も図ります。

また、その日のホテルの稼働状況に応じて、ご宿泊者限定のレストランプロモーションなどを企画し、handyのプッシュメッセージで告知することで、お客様に価値ある情報を瞬時に伝えホテル内のレストラン利用を促します。

プロモーションとしての handy 活用と合わせて、ホテル情報、周辺観光情報をご案内することで、外国人のお客様にとって、「時間」「場所」に拘束されず、気軽に使えるコンシェルジュ機能を提供します。

ロイヤルパークホテルズは、来る 2020 年の東京オリンピック・パラリンピック、またその先を見据えて、訪日外国人の方々に選ばれ続けるホテルであるために、スタッフ一人一人がおもてなしの心を大切にサービスすると共に、「Bebot」を通じお客様とホテルを繋ぎ、さらに快適なホテルライフを提供し続けてまいります。



以上

※画像は全てイメージです。