

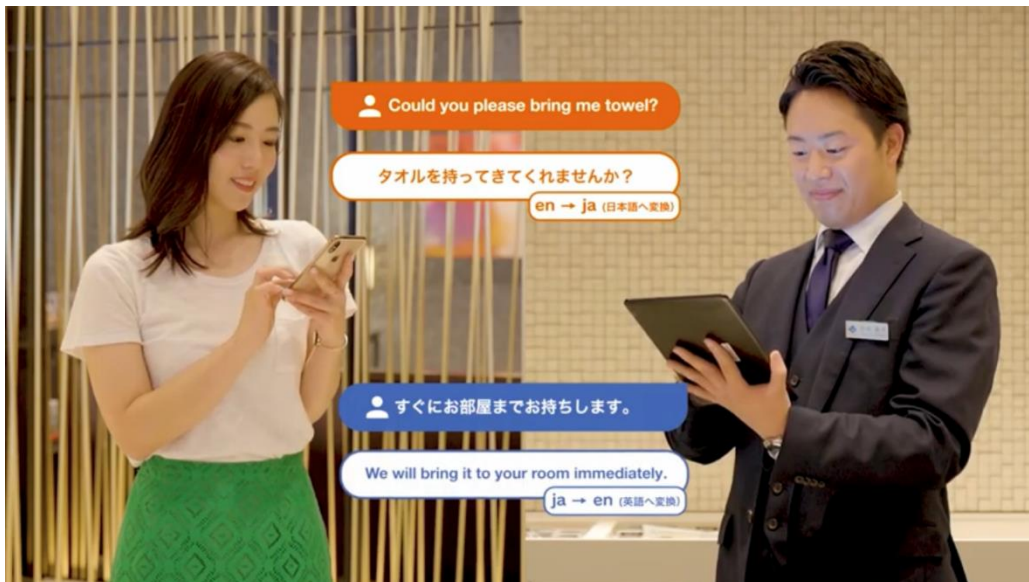


2020年9月24日
株式会社JTB
Kotozna 株式会社

ニューノーマル時代の宿泊施設向け多言語コミュニケーションツール 「Kotozna In-room(コトツナ イン ルーム)」販売開始

DX でソーシャルディスタンスと業務効率化を同時に実現

株式会社 JTB(本社:東京都品川区、代表取締役 社長執行役員 山北栄二郎)と、Kotozna 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役 後藤玄利/<https://kotozna.com/>)は、宿泊施設スタッフとゲストをつなぐ、ニューノーマル時代の非接触型多言語コミュニケーションツール「Kotozna In-room(コトツナ イン ルーム)」を共同開発し、10月1日(木)から国内の宿泊施設向けに販売します。



メッセージが同時翻訳され、離れていてもストレスなくコミュニケーションできる(イメージ)

■Kotozna In-room とは

「Kotozna In-room」は、多言語同時翻訳チャットツール「kotozna Chat」(109言語対応/2020年8月末時点)をベースに新たに開発された、宿泊施設向けコミュニケーションツールです。宿泊客はアプリをダウンロードする必要なく、スマートフォンでQRコード(注1)を読み込むだけで、施設案内や周辺観光情報などが自分の言語で表示され、施設内のどこからでもスタッフと母国語同士でチャットができます。よくある質問にはチャットボットが自動返答することもでき、スタッフは必要な対応に専念できます。ゲストサービス、施設内で利用できるクーポンなど10テーマ・60項目のメニューが提供可能なうえ、施設のニーズに合わせ、対応項目をカスタマイズできます。本サービスの導入により、宿泊施設スタッフとゲスト間のバーチャルでのコミュニケーションを強化することで、「非対面」「非接触」「ソーシャルディスタンス」「3密回避」、並びに「多言語対応」「業務効率化」「売り上げ拡大」を同時に実現します。

公式 HP:<https://kotozna.com/in-room/> 紹介動画:<https://youtu.be/CpTe3Yzpu>

■事業化の背景

JTB は地球を舞台にあらゆる交流を創造し、お客様の笑顔と感動をつないでいくことを使命とし、社会課題の解決に貢献する地域交流事業を全国で推進しています。Kotozna は J-Startup 認定企業^(注2)として、世界中の言葉の壁を解消するために、グローバル規模で多言語環境を構築していくことをミッションとしています。

JTB が創業以来築いてきた宿泊事業者との協力関係および営業網というヒューマンタッチ領域と、Kotozna が有する多言語システムや DX^(注3)推進などの最先端テクノロジー領域で、両社のシナジー効果を発揮し、ツーリズム産業のデジタル化・多言語化という社会課題の解決を図るため、2020年2月に資本業務提携を行い、宿泊事業者向けのサービス開発に着手しました。

3月からこれまでに約10の宿泊施設で「Kotozna In-room」を試験導入いただきましたが、新型コロナウイルス感染症の世界的流行により、ツーリズム産業は大きな打撃を受け、インバウンド需要もストップしました。しかしながら、本サービスが提供するスマートオペレーション化は、コロナ下においてソーシャルディスタンスを確保し、宿泊施設スタッフとゲストの双方に安心感を醸成できることが検証できました。実証実験に協力いただいた宿泊施設からは、「感染症対策を十分にしていることを対外的にアピールできる」「地元のインバウンド強化を促進することができる」などのポジティブなフィードバックが寄せられています。



■今後の展開

Kotozna はシステム開発・運用・保守を行い、JTB は宿泊施設に対して営業活動を展開します。まずは関西2府4県に所在する契約宿泊施設に対して販売を行い、順次全国へ拡大してまいります。

今後、アンケートや内線機能、館内混雑状況の確認機能の拡充により、更なる宿泊客の利便性向上と宿泊事業者の業務効率化をめざします。あわせて、外部サイトとの連携による周辺エリア活性化、旅マエから旅ナカ、旅アトに至るまで旅行に関わる全ての場面で、宿泊施設スタッフとゲストとのコミュニケーションをサポートするツールとして機能革新を行ってまいります。また、「Kotozna In-room」の利用データを活用し、個人情報特定することなく宿泊客の関心事や期待しているサービス・情報を可視化することで、宿泊事業者のサービス向上や業務改善、さらには将来的な地域観光資源の価値向上をめざします。

JTB 法人サービスサイト:

<https://www.jtbbwt.com/government/service/solution/inbound/preparation/kotozna-in-room/>

■Kotozna In-room の特長



～ウィズコロナ～

ソーシャルディスタンスを確保し、非接触で安心安全なおもてなしの提供を実現します。

- 例) ・館内情報や宿泊約款のデジタル化 ➡ 除菌作業の簡素化、コストの削減
- ・問合せへのチャットによる対応 ➡ 三密の回避、ゲストとスタッフの接触機会の軽減
- ・チャットボットによる自動回答 ➡ スタッフの業務効率アップ

～ポストコロナ～

インバウンド需要が回復する中でも、接触機会の削減を意識した仕組みの整備が求められます。

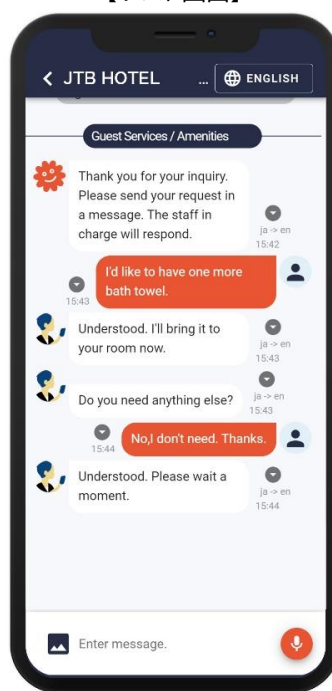
- 例) ・多言語による効率的な情報発信 ➡ 顧客単価のアップ
- ・多言語人材の採用難と固定費削減 ➡ 109 言語対応により安心のオペレーション
- ・多言語による問合せ対応 ➡ 顧客の満足度アップ

トップ画面(イメージ)



チャット画面(イメージ)

【ゲスト画面】



【スタッフ画面】



注1)QR コードは株式会社デンソーウェブの登録商標です

注2) J-Startup: 「企業価値又は時価総額が 10 億ドル以上となる、未上場ベンチャー企業(ユニコーン)又は上場ベンチャー企業を 2023 年までに 20 社創出」という政府が掲げた目標に対し、経済産業省が推進するスタートアップ企業の育成支援プログラムです。Kotozna 株式会社は 2019 年 6 月に選定されました。

注3)DX:デジタルトランスフォーメーション

■宿泊施設の方からのお問合せ先

JTB 内「Kotozna In-room 事務局」

TEL:06-6252-2640 (9:30~17:30 土日祝休) E-mail:kotozna@jtb.com

■報道関係の方からのお問合せ先

JTB 広報室 TEL:06-6260-5108(大阪) 03-5796-5833(東京)

Kotozna PR 事務局 TEL:03-6434-0123 (9:00~18:00 土日祝休)