

AI活用外国語メール問合せ対応業務自動化システム構築 のご提案

インバウンド向け業務効率化と顧客満足度向上の実現



エグゼクティブサマリー



本提案のポイント

- ✓ 業務効率化と顧客満足度向上を同時実現



多言語対応、迅速なレスポンス、ナレッジ集約



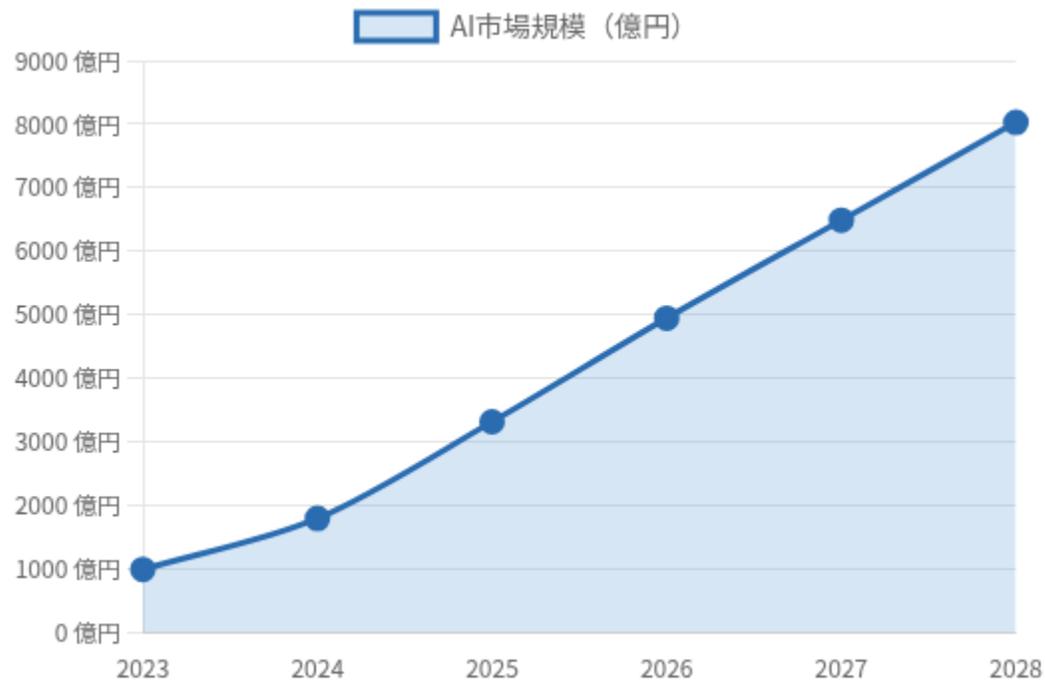
インバウンドで急拡大するAI活用事例やROIを元に最適なソリューションを提示



最短10日間で導入実現、持続的な品質向上の仕組み

市場動向・AI導入の背景

AI市場の急速な成長



出典：IDC Japan調査データ（2025年予測）

日本のAI市場予測（2025年）

- 前年比**84.4%**の成長率
- 2028年には**8,028億円**規模に

ホテル業界の課題

- インバウンド需要回復による**多言語対応**の必要性
- 問い合わせ対応の**人材不足**と**業務負荷増大**

ホテル業界でのAI活用率

67%

ホテル業界で2024年末までにAI導入を計画・実施している企業の割合

現状の課題と解決したいポイント

顕在化している課題



スタッフ業務負荷の増大

インバウンド需要の回復に伴い、多言語での問い合わせ対応業務が急増。対応スタッフの負担が増大し、本来業務への影響が出ています。



多言語対応スキルの格差・品質ばらつき

スタッフによる言語対応力の差により、返信内容の品質にばらつきが生じています。専門的な言語スキル習得には時間を要します。



返信スピードの遅れによる顧客満足度低下

多言語対応の負担から返信に時間がかかり、お客様の待ち時間が増加。予約機会の損失や満足度低下につながっています。

AIによる解決策



業務負荷軽減と生産性向上

AIが自動で回答案を作成し、スタッフは確認・編集のみに集中。反復的な作業から解放され、本来業務に注力できます。



多言語対応能力の強化

AIによる高精度翻訳で、英語・中国語など複数言語への対応が可能に。専門的な語学スキルがなくても質の高い返信が実現します。



返信時間短縮と品質標準化

回答の自動生成により返信スピードが大幅向上。また、AIが貴ホテルのFAQや過去の対応例を学習し、一貫した高品質な回答を提供します。

システム全体概要



メール自動取込

お客様からのメールを自動検知し取り込み



AI回答生成

知識DBに基づいた最適な回答を作成



多言語自動翻訳

回答を問い合わせ元の言語に自動翻訳



スタッフ最終確認

AIが作成した返信案を確認・編集・送信



AI自己学習

回答内容を学習し継続的に品質向上

システム構成の特長



各工程を専門ITツールが連携する最適構成



「知識の書庫」でFAQ情報を一元管理



既存メールシステム（Outlookやgmail）とのシームレスな連携

各コンポーネントの役割

システムは各専門技術が連携して動作する構成となっております



業務プロセス自動化ツール

司令塔

n8n

メール受信やAIへの指示、承認フローの管理など、業務全体の流れを制御します。各コンポーネント間のデータ連携を自動化し、一連の業務プロセスをシームレスに実行します。ノーコードで柔軟なカスタマイズが可能です。



高性能AIアシスタント

AIの頭脳

AI Agent

お客様のお問い合わせ内容を理解し、最適な回答案を作成します。自然言語処理技術により、文脈を読み取り、知識DBから適切な情報を引用しながら、プロフェッショナルで丁寧な返信文を自動生成します。継続的な学習により精度が向上します。



知識データベース

知識の書庫

Google Drive

Vector Database

AIが回答を作成する際の基となる、貴ホテルのFAQや過去の対応事例などを格納する専用の知識データベースです。高速検索を可能にするVector DBと、ドキュメント管理のためのGoogle Driveを連携させ、情報の鮮度と正確性を維持します。



メールシステム連携

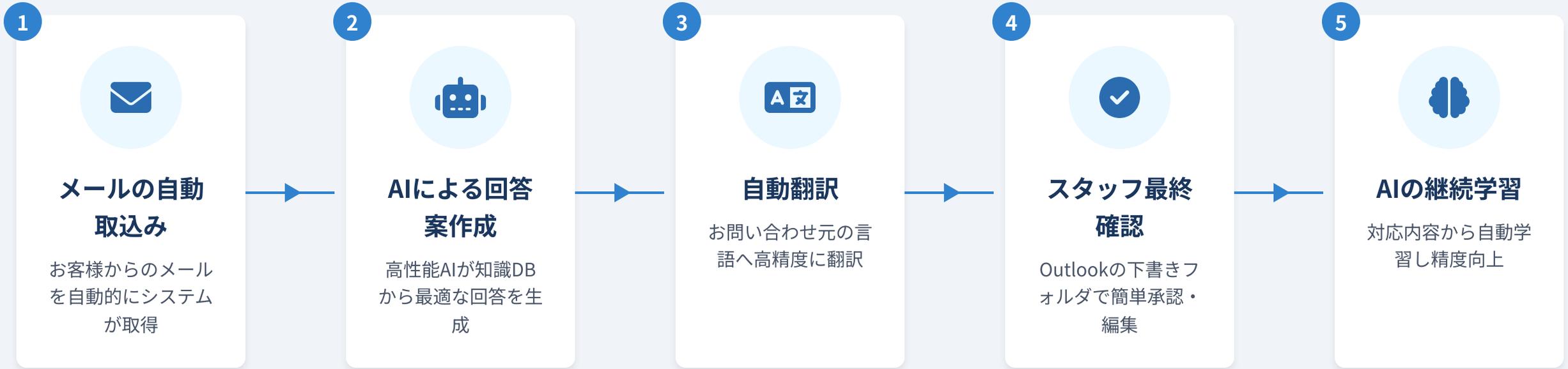
メールの窓口

Microsoft Outlook

お客様とのメールの送受信を行います。スタッフ様が日常的にお使いのMicrosoft Outlookと連携し、AIが作成した返信案を下書きフォルダに自動保存します。既存のメール環境を活かすことで、導入・運用時の学習コストを最小化します。

※各コンポーネントは最新の技術を採用しながらも、実績のあるツールを組み合わせることで、安定性と拡張性を両立しています。

業務自動化フロー



🔄 全体の流れ

お客様からのメール受信から返信までの一連のプロセスを自動化。スタッフ様は最終確認に集中できます。

📚 即時学習の仕組み

スタッフ様が承認した返信内容は自動的に「知識の書庫」に追加され、AIは即座に新しい知識として活用します。

📈 継続的な精度向上

定期的な再教育（ファインチューニング）により、AIは貴ホテル独自の対応スタイルをより深く理解します。

継続的なAI学習・改善サイクル

AIの継続的な自己学習システム



即時学習（知識の自動追加）

スタッフ様が編集・送信された内容は自動的に「知識の書庫」に追加され、AIは即座に新しい知識として活用します。対応するたびに賢くなり、精度が向上します。

✓ 使えば使うほど成長



定期的な再教育（ファインチューニング）

数週間から1ヶ月ごとに蓄積されたデータを基に、AIモデル自体を貴ホテル専用に再教育します。これにより貴ホテルならではの接客スタイルや対応品質をAIが習得します。

✓ ホテル固有の価値観を反映



品質向上のスパイラル

スタッフ様によるフィードバックと、AIの学習サイクルの継続により、回答の精度と品質が時間とともに向上。時間の経過とともに人的リソースの省力化が実現します。

✓ 長期的な運用コスト削減

AI学習・改善サイクル図



本システムの最大の特長は、使い続けることで自動的に成長し、貴ホテルに最適化される点にあります。蓄積されたデータはすべて貴ホテルの資産となり、AIサービス終了後も価値あるナレッジとして活用できます。

導入スケジュール&ロードマップ

タスク	1-3日目	4-7日目	8-10日目
環境構築	■		
情報収集・FAQ取得	■ ●		
システム開発		■	
業務フロー構築		■	
AIモデル学習		■	
最終テスト・調整			■
本番運用開始			●

1-3日目：環境構築と情報収集

- ☰ システム基盤の構築とOutlook連携設定
- 📄 FAQ・規約などの資料収集と「知識の書庫」構築

4-7日目：システム開発と連携

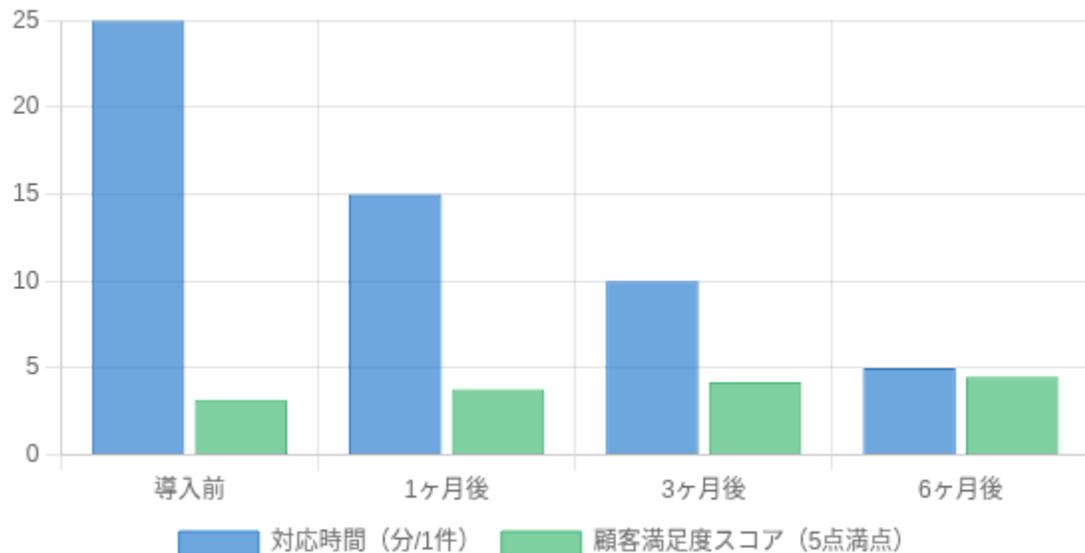
- 🏗️ AI学習と承認までの業務フロー構築
- ⚙️ AIの初期学習と基本応答パターン確立

8-10日目：最終テストと本稼働

- ✅ スタッフ様による操作感確認と最終調整
- 🚀 AIモデル適用と超速本番運用開始

導入効果・ROI／ビジネスインパクト

AI導入効果の推移



60%

業務時間削減

30%

コスト削減

85%

顧客満足度

業務効率化の実現

- 🕒 メール対応時間の60%削減を実現
- 👥 24時間自動対応でスタッフ負担を軽減

顧客満足度の向上

- 🗣️ 90%以上の多言語対応精度を実現
- ⚡ 平均応答時間を80%短縮（数時間→数分）

他ホテルでの導入実績

- 📈 導入1年目でROI 250%達成事例
- ★ 顧客レビュースコア平均0.5ポイント上昇

セキュリティ・運用体制

セキュリティ対策



最小限の権限管理

システムがメールにアクセスする権限は必要最小限に設定。スタッフごとに適切なアクセスレベルを設定し、情報漏洩リスクを最小化します。



暗号化通信と安全な認証

すべての通信は最新の暗号化プロトコルで保護。認証情報は業界標準の安全な方法で管理され、不正アクセスを防止します。



監査証跡の自動記録

全てのシステム操作とデータアクセスは監査証跡として記録。いつ、誰が、どのデータにアクセスしたかを透明性をもって管理・追跡できます。

運用サポート体制



専任サポート担当者の配置

導入後も専任のサポート担当者が運用をサポート。技術的な問題やシステム最適化のご相談にいつでも対応いたします。



スタッフ向けトレーニング

システム導入時に丁寧なトレーニングを実施。AIとの協働方法や効率的な確認・編集のコツなど、実践的なノウハウを提供します。



継続的な改善と最適化

定期的な運用レポートと分析を実施。システムパフォーマンスや回答品質を継続的に改善し、変化するニーズに合わせて最適化を行います。

次のアクションとご確認事項

システム構築にあたってのご確認事項

-  **対象範囲**
本システムで対応するメールボックスの範囲について（予約専用、お問い合わせ用など）
-  **情報資産**
現在お持ちのFAQが日本語のみか、多言語版も存在するかについて
-  **翻訳品質**
固有名詞等の翻訳精度に関するご要望について
-  **操作性**
承認方法として、Outlookの下書き機能で十分かについて
-  **記録保持**
業務記録の保存期間に関する規定について

次のアクションステップ

-  **要件確認ミーティング**
本提案内容のご説明と、詳細な要件ヒアリングのためのミーティングを実施（1～2時間程度）
-  **最終提案書の作成**
ヒアリング結果を反映した詳細提案書と見積書のご提出
-  **プロジェクト開始**
ご契約後、最短3週間での導入完了を目指します

本システムが、貴ホテルの業務効率化、ならびに顧客満足度のさらなる向上に大きく貢献できるものと確信しております。

ご多忙中とは存じますが、本提案につきましてご検討賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。