

株式会社ビースポークが提供する AI チャットボット「Bebot」と協業し、 訪日外国人旅行者を 24 時間サポート開始

株式会社 AIR-U（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：田中 康之助、以下、当社）は、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、以下、ビースポーク）が提供する、AI（人工知能）チャットボット「Bebot」による自動応答サービスと協業し、当社提供のプリペイド SIM カードの初期設定や観光関連の問い合わせに 24 時間 365 日いつでも対応できるサービスを本日 2 月 20 日より開始いたします。



■1. 外国人旅行者支援 AI チャットボットの導入背景と特長

当社では、現在訪日外国人旅行者向けのコールセンターを運営しているものの、通話機能を伴わないスマートフォン利用者からの問い合わせ対応や、時間にとらわれず問い合わせができる環境の整備が求められていました。また、観光情報が多岐にわたるからこそ、膨大な情報の中から利用者自身が検索をして求める情報にたどり着くのが難しいといった問題が生じていました。

そこで、利用者の意図を正確に汲み取ることができる優れた自然言語処理技術と、高い回答の精度、そして 24 時間稼働できる強さを併せ持つ「Bebot」が導入される運びとなりました。お問い合わせ対応に「Bebot」が導入されることで、訪日外国人旅行者の様々な悩みや質問に対し、幅広い情報の中から必要な情報を深夜、休日を問わず、24 時間 365 日、対話形式で案内することが可能となります。

■2. サービスの詳細

- 対象者： 当社が提供するプリペイド SIM（物理 SIM, eSIM）サービス利用者
- 提供する情報： プリペイド SIM の設定方法・観光情報
- 利用方法： 当社が提供する QR コードからアクセス、または eSIM マイページからアクセス
- 提供時間： 24 時間 365 日

- 対応言語 : 日本語・英語
- 期間 : 2024年2月20日から



■3. AIチャットボット「Bebot」の対応質問例

1. 設定方法を教えてください
2. ネット接続ができません
3. APN情報を知りたい
4. 近くのグルメを知りたい
5. 目的地までの交通手段を知りたい

■4. AIチャットボット「Bebot」の特長

「Bebot」は、ピースポークが自社開発した自然言語処理エンジンを使ったAIチャットボットです。過去8年間のチャット履歴をもとに開発された自然言語処理エンジンを採用し、長い文章でもしっかりと文脈を把握し、ユーザー入力の意味を理解した上で適切に回答できるため、正しいやり取りを自然な会話として行うことができるのが特長です。「Bebot」は、正確さと迅速さが求められる自治体などの公共機関や交通機関を中心に国内外の様々な組織で導入されています。行政機関においては

日本政府観光局において、非常時の多言語お問合せの自動化や観光案内など幅広い範囲での活用実績があります。口語体や長い文章での自由入力があった場合でも的確な回答を返すことが可能です。ブラウザベースで稼働するので、パソコン、スマートフォン、タブレット端末等、ダウンロードなしでデバイスを問わずに利用が可能です。

■5. 今後の展開

利用者の皆様の利便性と共に、現時点では回答できない質問や相談についても対応可能となるよう継続的にFAQの追加・修正、AIの再学習などを行い改善を続けてまいります。「Bebot」をきっかけに「気軽に相談すること」に対する心理的ハードルが軽減され、日本の穴場などを発見、満喫し「また日本に戻ってきたい！」と、日本のファン獲得につながることを期待しています。そして当社はビースポークの「Bebot」導入を通じて、訪日外国人旅行者の「安心・安全」を、最新のテクノロジーで支援してまいります。

■AIチャットボット「Bebot」導入実績

国内： 日本政府観光局（JNTO）、成田国際空港、富山県、山梨県、札幌市、仙台市、新発田市、桑名市、笠岡市、徳島市、掛川市、鹿児島市、三菱地所プロパティマネジメント、ホテルニューオータニ等
海外： ウィーン国際空港、タンパ国際空港、スターアライアンスなど

■会社概要

会社名： 株式会社AIR-U

代表者： 代表取締役社長 田中 康之助

所在地： 東京都港区北青山一丁目2番3号 青山ビル 13階

設立： 2017年1月12日

事業内容： 自社ブランド再販事業、自社ネットワーク/キャリア再販事業、クラウドサービス運用事業、eプラットフォーム事業

【 本件に関するお問合せ先 】

株式会社 株式会社AIR-U

URL：<https://air-u.jp/contact/>