株式会社かんざし　くちこみクラウド提供開始

ホテル・旅館などを対象にしたソリューションサービスを手掛けるかんざし（林垣恵太社長、東京都渋谷区）は、口コミの一元管理ツールサービス「くちこみクラウド」の提供を3月1日に開始した。OTA（オンライン・トラベル・エージェント、宿泊予約サイト）に寄せられた自館に関する口コミに対し、AI（人工知能）によって瞬時に返信文の文例が自動作成できる。各OTAの口コミの総合点や項目別の点数を一覧表示する分析機能もある。ウェブ集客で重要さを増す口コミ返信の業務効率化、口コミの分析を通じたサービスの改善などに貢献する。

宿泊施設の口コミ一元管理、AIで返信文

「くちこみクラウド」が現時点で対応しているOTAは、じゃらんネット、楽天トラベル、一休.com、るるぶトラベル。今後、海外サイトの対応を予定している。

宿泊施設が参画している各OTAに寄せられた自館に関する口コミは、「くちこみクラウド」上に集約される。通知設定で定められた時間に指定のメールに通知することも可能。未返信、新着の口コミが確認でき、返信漏れを防ぎ、返信作業がスムーズになる。

口コミに返信する手順は、トップページの「くちこみを返信する」を押すと、各OTAサイトの未返信の口コミが一覧表示される。返信する口コミにチェックを入れ、返信画面に進む。投稿内容が表示され、AIによる自動分析を経て、返信文の文例が瞬時に自動作文され、表示される。

自動作文された返信文をそのまま返信することもできるが、もちろん加筆、修正が可能。「ユーザー辞書」に登録した文章を挿入することもでき、オリジナル返信文の作成が容易だ。「返信を行う」を押せば、返信が実行される。

口コミ返信の実行に関して社内の権限を管理する機能も備えている。担当者が返信用の下書きを作成し、管理者が返信を実行するといった権限管理が可能だ。

AIによる投稿内容の分析の結果、口コミの内容を視覚的に表現する機能もある。口コミの文章のうち「ポジティブ」な表現の文章部分は青系統の色で、「ネガティブ」な表現の文章部分は赤系統の色で表示。ポジティブ、ネガティブの表現の強弱も色の濃淡で表してくれる。

さらに「くちこみクラウド」には、口コミをサービス、業務、品質の改善などにつなげるために役立つ評点分析機能がある。口コミを「月単位／指定期間」「キーワード」「総合点の高い順／低い順」「AI判定の良い順／悪い順」で検索することが可能。各OTAの口コミの総合点、「部屋」「食事」「風呂」などの項目ごとの評点の分布が一覧で確認できる。

4月のアップデートでは新規機能を追加。OTA経由ではなく、自社サイトで予約した宿泊客から声や意見、評価を獲得して管理する「意見箱」（自社くちこみエンジン）が利用できる。投稿フォームにつながるURLを付けたメールを宿泊客に送付。投稿された声や意見、評価はくちこみクラウドに反映され、管理できる。また、客室などに備えた紙のアンケートの結果を入力して、くちこみクラウドで管理することも可能だ。

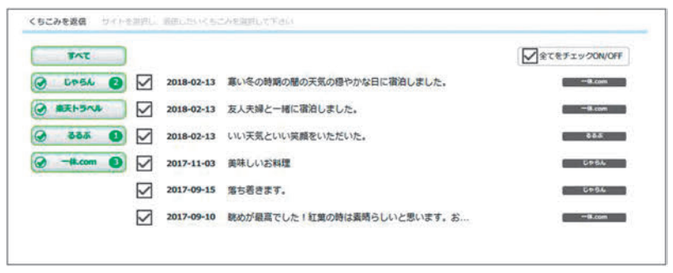
このほかオプション機能として、各OTAサイトに投稿された口コミ、自社くちこみエンジンの意見箱で獲得した声や意見、評価を一覧化し、自社ホームページ上に表示できる「自社集客用ツール」も提供している。オンラインの投稿を促すため、紙のアンケート用紙などにQRコードをプリントするサービスもオプションで利用できる。

利用料金（税別）は、初期費用が2万円、月額利用料が1万4800円。「かんざしクラウドEA」の契約者は、初期費用が1万円、月額利用料が7400円になる。

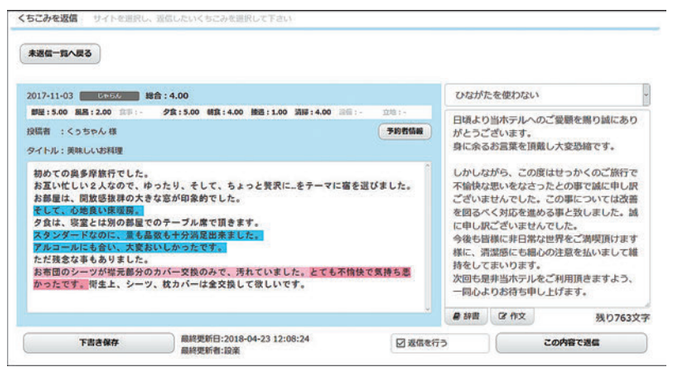
かんざしは、中小サービス業などのIT導入に補助金を交付する経済産業省の平成29年度補正サービス等生産性向上IT導入支援事業で、IT導入支援事業者に登録している。

詳細は、かんざしホームページ（http://kanxashi.co.jp/）まで。

くちこみクラウドのトップページ＝各種機能へのメインメニューが表示されるほか、各OTAでの口コミの評価の推移を週間単位で確認できる



くちこみ返信機能の画面＝各OTAの未返信の口コミのみが表示されるので、未返信の口コミの確認が容易



返信文例の作成画面＝投稿された口コミは自動的にAIによる分析がかかり、感情分析のほか、外国語への翻訳も同時に行われる

かんざし　林垣　恵太　社長に聞く

業務効率化とサービス改善に貢献

――「くちこみクラウド」開発の背景は。

林垣　ホテル・旅館の宿泊プランの一括管理ツール「かんざしクラウドEA」の提供を2014年に開始し、大手ホテルチェーンから小規模旅館まで全国の約2500施設にご利用いただいている。複数のOTAに提供しているプランの設定期間の延長などの作業時間を大幅に短縮できるとのご評価を頂戴している。

その後、導入施設の声を聞きながら、ホテル・旅館の写真の一括管理ツール「クラウド転送シャシーン」、競合施設などの料金を分析できるAI搭載ツール「ぜにがたクラウド」も開発し、ご利用いただいている。

生産性向上、人手不足なども背景に、ホテル・旅館のウェブ集客に関するソリューションを一貫して手掛けてきたが、かねてより口コミの返信業務を効率化したいとの声が多くあり、約1年をかけて「くちこみクラウド」を開発した。

――「くちこみクラウド」の優れた点は。

林垣　一番喜ばれているのがAIを使った自動文例作成機能だ。AI研究で知られる東京大学鳥海研究室と共同研究したもので、複数のOTAの口コミを自動取得し、口コミの内容を分析、瞬時に自動で作文が行われる。口コミに含まれる単語やキーワードだけではなく、文章全体を総合的に分析するのが特徴だ。日本語特有のあいまいな表現やコメントの強弱も判断できるようになっている。

施設によっては、宿泊プランを提供している複数のOTAに投稿された口コミに対して、1カ月で何百という返信を返すところがある。その作業に大変な時間と労力を要しているが、「くちこみクラウド」を活用すれば、一元的に対応でき、業務の大幅な効率化につながる。

――AIによる自動文例作成とはどの程度の機能なのか。

林垣　他社のAI搭載サービスなどに触れたことがある施設の中には、初期設定として「事前に自分たちで文例を登録する必要があるのではないか」という疑問を持つ方々がいるようだが、「くちこみクラウド」には、ホテル・旅館側には初期設定の必要がない。これがポイントの一つ。導入直後から使用が可能だ。

用意した文例数は組み合わせで約1億通りになる。そのまま手を加えずに返信することが可能だが、もちろん施設側で修正、加筆したり、「ユーザー辞書」に登録した施設オリジナルのフレーズを挿入したりできる。例えば、返信文のうち9割は自動作文、1割はオリジナルの文章を挿入するということもでき、丁寧なオリジナルの返信が可能だ。

――口コミ評点分析機能の狙いは。

林垣　「くちこみクラウド」の導入効果は、業務効率化だけでなく、業務改善点を「見える化」できること。AIによる口コミの分析や各OTAの評点の集計を通じて、自館の強みや改善すべき部分を明確化できる。各OTAの評点を分類し、総合点、項目別に一覧表示できるので、目標数値を決めて、サービス、品質、業務の改善の指標にしてもらいたい。

自動文例作成、評点分析の機能に加えて、自館への口コミを集客につなげるため、各OTAの評点などを自社ウェブサイト上に表示できる機能もオプションとして用意している。業務効率化、業務改善、集客・売り上げ拡大について、ホテル・旅館に貢献できるサービスと自負している。

――どのような施設に導入を勧めているのか。

林垣　「かんざしクラウドEA」などもそうなのだが、大手ホテルチェーンから小規模のホテル・旅館まで活用できるソリューションサービスとして開発した。こうしたIT、AIを活用したサービスに触れたことがない施設の方にも、ぜひ活用していただきたい。自動文例作成機能や評点分析機能は、現場レベルの担当者が日常の業務で使って「これは便利」と思ってもらえるような機能、操作感を重視した。

極端に言えば、「くちこみクラウド」を立ち上げて、未返信の口コミをチェック、選択し、自動作文された文例案にちょっとしたオリジナルのフレーズを付け足し、返信を実行する。返信まで数クリック、数十秒でできてしまう。評点分析機能も複雑化することなく、現場の実務を一番に考えて開発した。ぜひ多くのホテル・旅館にご導入いただきたい。

――「くちこみクラウド」の導入施設数の目標は。

林垣　「かんざしクラウドEA」の導入施設は約2500軒だが、「くちこみクラウド」単体の契約も増えている。どのような施設にも利用しやすいサービスなので、3千軒の導入を目標にしている。今後、海外系を含めて対応可能なOTAの数を増やし、自動文例作成の多言語化も進める。当社としては、「かんざしクラウドEA」に並ぶ、あるいはそれを超える主力サービスにしたいと期待をかけている。

かんざしのセールススタッフ

かんざしのカスタマーセンタースタッフ

くちこみクラウド　導入ホテル・旅館の声

京王プラザホテル（東京都新宿区）　口コミ分析機能が便利

東京都新宿区の京王プラザホテル（山本護社長、1438室）は、レピュテーションマネジメント（企業、サービス、ブランドに対する評判、評価の管理）を強化している。その一環で宿泊予約サイトに投稿される口コミの管理・分析ツールとして、くちこみクラウドを導入した。

昨年11月の組織改編で宿泊部内に、需要分析や販売戦略を担うレベニューマネジメントに加えて、レピュテーションマネジメントの担当者を配置した。担当の伊東綾子氏は「口コミはお客さまにダイレクトに響き、その評価を重視する方が増えている。ホテルにとってその管理の重要性は増している」と指摘する。

国内大手宿泊サイトの口コミ管理は、くちこみクラウドの導入で一元的な対応が可能になった。口コミに対する返信作業の支援機能はもちろん活用しているが、最も利用価値を認めている機能は、口コミの分析機能だという。

くちこみクラウドの分析機能について伊東氏は「期間を区切ったり、部屋タイプやレストランなどのキーワードで絞り込んだりと、さまざまな条件設定で口コミを分析できる機能が便利だ。分析結果を検討し、改善点をピックアップして各部署に落とし込むことができる」と話している。

ゆけむりの宿　美湾荘（石川県和倉温泉）　返信の作業時間を短縮

石川県・和倉温泉のゆけむりの宿美湾荘（多田計介社長、69室）は、宿泊プランの一括管理サービス「かんざしクラウドEA」に続いて、くちこみクラウドを導入した。

これまで各宿泊予約サイトに投稿された口コミに対しては、個別に文章を起こして返信していたが、くちこみクラウドの導入で作業時間の短縮が可能に。企画販売部長の白髭哲氏は「返信の遅れも少なくなり、体感として作業時間は10分の1ぐらいになった。自動文例は初期設定の必要がなく、文章の精度も高い。作業の負担感が減った分、しっかりとオリジナルの文章を盛り込んで丁寧な返信文を作成している」と説明する。

各宿泊サイトに投稿される口コミの分析機能も活用。「口コミの評価が上がれば、確実に予約、単価は伸びる。点数の変動などをチェックし、早期に手を打つことが可能。各部署にデータとして示せるので説得力がある」（白髭氏）。

自社サイトで予約した宿泊客の評価をオンラインで獲得し、「自社くちこみエンジン」に取り込む機能にも注目。白髭氏は「自館の長所、短所を絶えず客観的に把握する必要がある。紙のアンケートも実施しているが、さまざまな評価を一元的に管理するために活用を検討したい」と話す。

ＩＴ導入補助金の活用で半額！

くちこみクラウド

作業が楽しくなる　凄い機能1　カンタンすぐに　返信
AIが自動的に作文してくれたり、雛形を使って作文する事ができるから、なんとなく触るだけでいつの間にか返信文が出来上がる！

品質を改善できる　凄い機能2　高機能分析
投稿内容をAIの分析と評点の分析などから客観的に業務改善点が『見える』ようになり、品質、業務、サービスの改善がピンポイントで行えます！

取りこぼしを防ぐ　凄い機能3　くちこみ獲得
「自社くちこみエンジン」と銘打った独自の機能により、自社サイト経由のくちこみをこれまで以上に積極的に集められるようになります。

導入実績 2,500 施設以上。
宿泊プランの作業時間を平均 80%カット成功！

業界定番のプラン一括管理ツール
かんざしクラウドEA
複数サイトにプランを一括作成・更新・延長

業界定番の写真一括転送ツール
クラウド転送シャシーン
複数サイトに写真を一括アップロード

AI 搭載の料金分析ツール
ぜにがたクラウド
競合施設の料金分析・プラン抽出

AI 搭載のくちこみ返信ツール
くちこみクラウド
複数サイトのくちこみにすぐに返信・詳細分析

株式会社かんざし
〒150-0002
東京都渋谷区渋谷 3-10-15 川名ビル 5F
TEL 03-6418-7774
http://www.kanxashi.co.jp/