

対応状況の可視化・AI活用で 漏れなくスピード対応を実現

宿泊業に「楽楽自動応対」

ラクス おもてなし品質を守る仕組みづくり

「楽楽自動応対」は、クラウドサービスで知られるラクス(本社・東京都渋谷区)が提供する、問い合わせ対応に特化したシステム。楽楽自動応対は、メール処理市場で17年連続売上シェア1位(※)を誇る、累計導入社数は9千社を超えている。かつての名称「メールディール」から昨年、名称を変更、問い合わせメール対応をテーマで効率化し、対応の品質向上にもつながるツールとして注目を集めている。ラクスでは、インバウンド需要の高まりや慢性的な人手不足を背景に、ホテル・旅館業界でも数多く導入されている。楽楽自動応対の活用を提案している。



「顧客要望の対応漏れ・遅れを防ぐ」
「楽楽自動応対」の最大の強みは、複数スタッフによるメール対応状況を可視化し、組織的な管理体制を構築できることだ。フロントで一台のPCを複数人のスタッフが共同で利用し、シフト制で対応者が入れ替わったりする状況では、どうしても対応遅れや引き継ぎ漏れが生じやすい。日々大量に届くOTAからの問い合わせの中で、顧客からの問い合わせや要望のメールが紛れて見落ししてしまうリスクもつきまとう。特に、スタッフが一人で判断できず支那人の確認を仰ぐような内容の問い合わせは、すぐに確認できない場合、通常のメールでは受信トレイの奥

外国語問い合わせの自動翻訳も

導入事例

チヨイスホテルズジャパン

チヨイスホテルズジャパンは、複数の宿泊特化型ホテルを全国に展開する。グループ全体で100のホテルを展開し、全国で高いサービスを提供している。同社は創業以来こだわってきたお客様へのメール対応品質を全ホテルで担保するため、長年運用してきたメール共有管理システムを刷新し、「楽楽自動応対」を導入した。プランチャイスマネジメント、品質管理課の小野真也氏、小野友恵氏、菅野綾氏にその経緯と効果聞いた。

導入事例

効率化とブランドへの信頼を両立

「楽楽自動応対」を導入する以前はどのような課題がありましたか。
小野氏 最大の問題は、共有しながら、お客様からの問い合わせを管理している点です。菅野氏 お客様からの問い合わせは共通のアドレスで受信し、各ホテルが作成した返信内容を本部が承認したうえで送信します。その際は、内容に誤りがないか、表現が適切かといった点を確認します。内容によっては、本部で文章を直接修正して送信する場合があります。菅野氏 旧システムで

「楽楽自動応対」の最大の強みは、複数スタッフによるメール対応状況を可視化し、組織的な管理体制を構築できることだ。フロントで一台のPCを複数人のスタッフが共同で利用し、シフト制で対応者が入れ替わったりする状況では、どうしても対応遅れや引き継ぎ漏れが生じやすい。日々大量に届くOTAからの問い合わせの中で、顧客からの問い合わせや要望のメールが紛れて見落ししてしまうリスクもつきまとう。特に、スタッフが一人で判断できず支那人の確認を仰ぐような内容の問い合わせは、すぐに確認できない場合、通常のメールでは受信トレイの奥

「楽楽自動応対」の最大の強みは、複数スタッフによるメール対応状況を可視化し、組織的な管理体制を構築できることだ。フロントで一台のPCを複数人のスタッフが共同で利用し、シフト制で対応者が入れ替わったりする状況では、どうしても対応遅れや引き継ぎ漏れが生じやすい。日々大量に届くOTAからの問い合わせの中で、顧客からの問い合わせや要望のメールが紛れて見落ししてしまうリスクもつきまとう。特に、スタッフが一人で判断できず支那人の確認を仰ぐような内容の問い合わせは、すぐに確認できない場合、通常のメールでは受信トレイの奥

「楽楽自動応対」の最大の強みは、複数スタッフによるメール対応状況を可視化し、組織的な管理体制を構築できることだ。フロントで一台のPCを複数人のスタッフが共同で利用し、シフト制で対応者が入れ替わったりする状況では、どうしても対応遅れや引き継ぎ漏れが生じやすい。日々大量に届くOTAからの問い合わせの中で、顧客からの問い合わせや要望のメールが紛れて見落ししてしまうリスクもつきまとう。特に、スタッフが一人で判断できず支那人の確認を仰ぐような内容の問い合わせは、すぐに確認できない場合、通常のメールでは受信トレイの奥



チヨイスホテルズジャパン 旧システムで

宿泊施設の問い合わせメール対応を、もっと「ラク」に。

17年連続 売上シェア No.1

※メール処理市場において (出典: ITR「ITR Market View: メール/Webマーケティング市場2026」メール処理市場: ベンダー別売上金額推移およびシェア (2009~2025年度予測)、同レポートには旧製品名(メールディール)を掲載

楽楽自動応対 よりよく、寄り添う 顧客対応クラウド

https://www.rakus.co.jp/rakurakucloud/jidootai/

