

# 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、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「メールディラー」から昨年、名称を変更。問い合わせメール対応をテーマとした「楽楽自動応対」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。AI活用による問い合わせの自動化、顧客満足度の向上、業務効率化を実現している。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・旅館業界に対してさらなる「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たり、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としてしまうリスクもつきまとう。特に、スタッフが1人で判断できず支那人の確認や多言語対応の問い合わせは、すぐに確認できない場合、通常のメールでは返信が遅れる。

## 外国語問い合わせの自動翻訳も

「楽楽自動応対」では、メールの進捗を「未対応」「返信待ち」「対応済」に分類し、「対応済」に分類されたメールは自動的に「対応済」に分類され、担当者からの問い合わせや要望のメールが紛れて見落としてしまうリスクもつきまとう。特に、スタッフが1人で判断できず支那人の確認や多言語対応の問い合わせは、すぐに確認できない場合、通常のメールでは返信が遅れる。

「楽楽自動応対」では、AIによる返信文章の自動生成、作業時間を短縮する。AIが返信文章を自動生成し、作業時間を短縮する。AIが返信文章を自動生成し、作業時間を短縮する。

「楽楽自動応対」では、AIが返信文章を自動生成し、作業時間を短縮する。AIが返信文章を自動生成し、作業時間を短縮する。

## 導入事例

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

## 導入事例

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

## 効率化とブランドへの信頼を両立

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

## 誰が対応しても一定水準以上の対応

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」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に、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。プランチャイスサービスマネジメント課の小野慎也氏、小野治氏、菅野綾氏にその経緯と効果聞いた。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

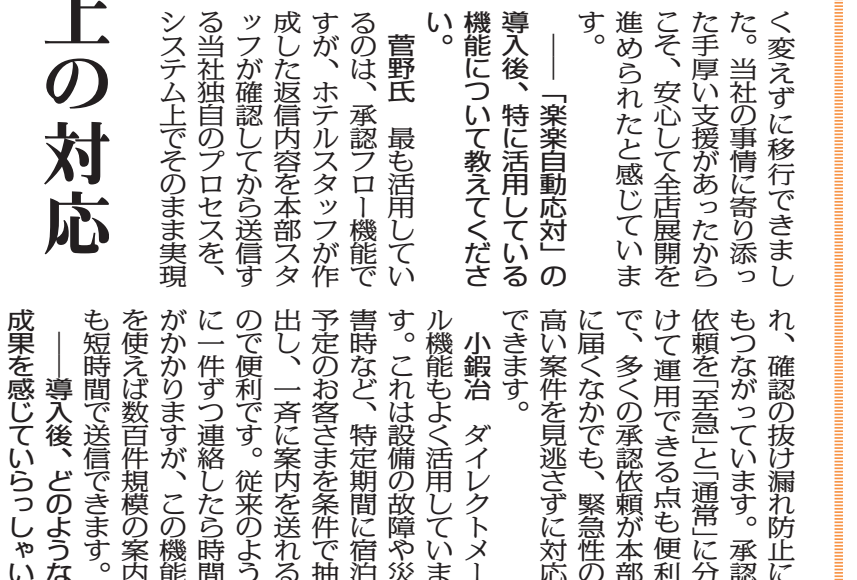
「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。

「楽楽自動応対」を導入したことで、問い合わせの対応スピードが大幅に向上し、顧客満足度も向上した。導入後の運用は、ホテルスタッフが安心して運用できる仕組みになっている。



コソフォートホテル成田

## 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（メールディラー）を掲載