

道後プリンスホテル株式会社

愛媛県松山市

はばたく中小企業・小規模事業者300社

生産性向上

需要獲得

担い手確保

ものづくり

サービス

インバウンド対応多言語HP構築と、和文文化体験プログラム提供を通じた地域活性化

1975年創業の道後地区内の温泉旅館。収容能力や多趣多様な館内施設、従業員教育の高さから、旅行エージェントやOTA（インターネット上の旅行会社）、個人客からの信用が厚く、安定した顧客基盤を築いている。創業当初から顧客目線に立ち「あったらいいな」をモットーに様々なサービス提供に取り組んでおり、2018年にはおもてなし規格認証の金を取得した。近年ではAIトリップコンシェルジュ（AI活用の問合せ対応）等の顧客満足度向上や業務効率化に積極的に取り組んでいる。

● 所在地 愛媛県松山市道後姫塚100
● 電話/FAX 089-947-2000/089-947-2001
● URL <http://www.dogoprince.co.jp/>
● 代表者 代表取締役社長 河内 廣志

● 設立 1975年
● 資本金 5,000万円
● 従業員数 87人



需要獲得

インバウンド対応多言語Webサイトの構築等による海外向け販促強化

外国人旅行者の増加に伴い、多言語Webサイトを構築し、外国人旅行者が英語、中国語、韓国語で同社の情報を閲覧できる環境を整えている。また、外国人社員採用や留学生のインターシップ受入により、動画やSNSによる情報を発信。海外での商談会、プロモーション活動では、営業担当者が直接現地に赴いて団体客の安定確保に取り組んでいる。宿泊中の外国人旅行者に対しては、讃岐うどんの製麺体験、宴会時の芸者さんの舞等、日本の伝統文化を感じることができるサービスを提供して高い評価を得ている。



中国語サイトトップ

和文文化体験プログラム付宿泊プラン提供で顧客の思い出づくり

地元伝統工芸である砥部焼絵付け体験付宿泊プランを初めとした「和文文化体験プログラム」を用意し、地元産業を活かした顧客の思い出づくりに力点を置いたサービスを提供。団体客の安定確保、インバウンド需要の着実な取込み等により、道後地域の活性化に注力。館内には「旅のコンシェルジュ」カウンターを設置、コーディネーターがお客様の要望に応じた体験型ツアーを提案。人気ツアー付宿泊プランを販売する等、災害で被害を受けた南予地域等を中心に愛媛県全体の経済活性化に積極的に取り組んでいる。



砥部焼絵付け体験

IT技術を活用した顧客満足度向上及び従業員業務の負担削減

2018年6月よりWebサイトでホテルに問合せたいことを質問できるサービス（トリップAIコンシェルジュ）を開始。現時点で900件超の問合せがあるが、当該サービスには、データを蓄積することにより、より精度の高い回答が可能となる学習機能がついている。顧客は人工知能とのチャット形式でのやりとりであるため、気軽な質問、素早い解決が可能となり顧客満足度向上につながっている。一方、従業員の電話対応の工数が目に見えて削減されており、接客サービス等への注力が可能となっている。



トリップAIコンシェルジュ

サービス