

2025 年 4 月 10 日

各 位

会 社 名 t r i p l a 株 式 会 社  
代 表 者 名 代 表 取 締 役 C E O 高 橋 和 久  
代表取締役 CPO 兼 CTO 鳥 生 格  
(コード番号：5136 東証グロース市場)  
問 い 合 わ せ 先 取 締 役 C F O 岡 義 人  
TEL. 03-6276-6553

**8 言語対応の AI チャットボットでインバウンド需要の取り込み強化！  
マイステイズ・ホテル・グループ 150 施設に「tripla Bot」の提供開始！**

宿泊施設向け IT ソリューションを展開する tripla 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役 CEO 高橋 和久、代表取締役 CPO 兼 CTO 鳥生 格、以下「トリプラ」）が自社で開発・提供する AI チャットボットサービス「tripla Bot」が、株式会社マイステイズ・ホテル・マネジメント（本社：東京都港区、代表取締役会長 山本 俊祐、代表取締役社長 代田 量一、以下「マイステイズ」）が運営するホテル 150 施設に導入を開始したことをお知らせします。

これにより、多言語で予約や問い合わせへの対応が行えることで、急激なインバウンド需要の高まりに伴う人材不足を補い、訪日外国人宿泊客の利便性向上が期待できます。



**■導入背景・目的**

マイステイズは、ホテルマイステイズをはじめとし、亀の井ホテルやアートホテルなど、宿泊特化型ホテル、フルサービスホテル、リゾートホテル、旅館からコミュニティホテルに至るまで幅広い業態の施設を日本各地で 170 以上展開しています。

従来、顧客の問い合わせには、自社のオペレーターが対応していましたが、昨今の急激な訪日観光客数の増加に伴い、更なるインバウンド需要の取り込みを図る中で、幅広い言語に対応する人材の確保は難しくなっていました。そこで、標準で 8 言語(英語、簡体字中国語、繁体字中国語、日本語、韓国語、タイ語、インドネシア語、アラビア語)に対応する「tripla Bot」を、オペレーターと併用して利用することで、業務をより効率化し、インバウンドを含む顧客への手厚いサポートの実現を目指したいと考えられました。

マイステイズでは、2021 年 5 月より、トリプラの予約システム「tripla Book」を利用されており、グローバルに展開するトリプラならではの迅速なインバウンド対応も実感いただき、この度の導入に繋がりました。

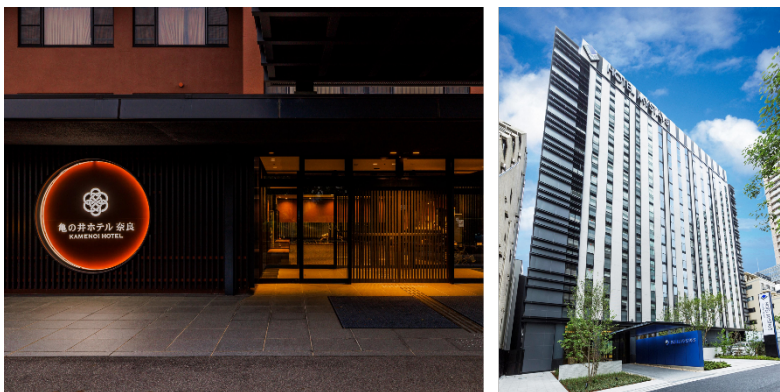
またこの導入により、チャットボットの吹き出しを利用した販売価格の比較表示や、SNS 連携による予約の簡便化など、予約システムと連携した更なる自社予約比率の増加や、2025 年夏に刷新予定の会員プログラムとの連携による会員組織の強化も期待できます。

トリプラは、今後も更なるサービスの機能拡充を行い、マイステイズの顧客満足度向上と収益最大化に貢献していきます。

**■株式会社マイステイズ・ホテル・マネジメント セールスサポート部長 山下 慎平氏 コメント**



中長期滞在型・宿泊特化型・フルサービス・リゾート・旅館など多様なスタイルの宿泊施設を運営しているのが当社の特徴です。「ゲストリレーションチーム」が全国 170 棟を超えるホテルのゲストの問い合わせ総合窓口を担当しております。中でも、チェックイン・アウトの時間、交通アクセスなど基本情報に関する問い合わせが 7 割を超えており、これらの対応に「tripla Bot」を活用しております。AI チャットボットを導入することでゲストへ正確・即座に回答できる事に加えて、オペレーターが予約業務に専念できるという効率化が最大の導入メリットと感じております。ゲストの満足度を上げながら生産性も上げていくことで今後も益々ご支持いただけるホテル運営を目指してまいりたいと思います。



マイステイズ運営施設イメージ

## ■ トリプラ株式会社 代表取締役 CEO 高橋 和久氏 コメント

この度、株式会社マイステイズ・ホテル・マネジメント様に「tripla Bot」サービスを導入いただきましたことを非常に嬉しく思います。これまでご利用いただいております「tripla Book」に加えてチャットボットを活用したお客様対応に活用していただきたいと思います。「tripla Bot」は 90%以上のお客様からの質問に対して AI が 8 言語に自動解答するサービスですが、オペレーターの方が追加対応を行なっていただくことも可能です。AI とオペレーターを組み合わせることで、非常に高いレベルのサービスを提供していきたいと思います。

## ■ tripla Bot 概要

宿泊施設の公式ホームページ上で顧客からの問い合わせ対応と同時に宿泊予約が可能となる多言語 AI サービスとして、成長を遂げられました。標準で 8 言語に対応し、顧客対応のみならず、SNS と連携したプロモーション活用や、予約システム「tripla Book」と連携した価格比較の表示などマーケティング活用も可能となり、自社予約数及びリピーターや会員獲得の増加にも繋がります。

## ■ tripla 株式会社概要

トリプラは、宿泊業界に特化した SaaS 型のサービスを提供しています。2017 年 1 月に AI チャットボット「tripla Bot」の提供を開始して以降、自社予約比率向上と会員獲得を支援する予約システム「tripla Book」、宿泊施設に特化した CRM・マーケティングオートメーションサービス「tripla Connect」、広告運用代行サービス「tripla Boost」とサービスを展開。2022 年 11 月東京証券取引所グロース市場に上場。

- ・会社名：tripla 株式会社
- ・本社所在地：東京都新宿区西新宿 4 丁目 1 5 - 3 住友不動産西新宿ビル 3 号館
- ・会社設立：2015 年 4 月 15 日
- ・資本金：8 億 6,158 万円（2025 年 1 月末時点）
- ・代表取締役 CEO：高橋 和久
- ・代表取締役 CPO 兼 CTO：鳥生 格
- ・URL：<https://tripla.io/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

tripla 株式会社 広報担当 赤塚