



宿泊業向けAI音声受付ガイド - 24時間予約対応と 多言語自動化の実装 | Leadsia Inc.

2026-03-01

Leadsia Inc.

ホテル・旅館のAI活用 | 予約受付から多言語対応まで、宿泊業の電話課題を解消する

カテゴリー：運用・活用ノウハウ

宿泊業界の電話対応には、他業種にはない特殊な課題があります。

24時間の問い合わせ。チェックイン・アウトの時間確認、道案内、アメニティの問い合わせ - ゲストからの電話は時間を選びません。深夜の「明日の朝食は何時からですか？」にも対応が必要です。

多言語対応。インバウンド需要の回復に伴い、英語・中国語・韓国語での問い合わせが急増。しかし、多言語対応可能なフロントスタッフの確保は困難です。

予約の複雑さ。「大人2名と子供1名で、できれば上層階、朝食付き、チェックインは15時より早くできますか？」 - 宿泊予約は条件が多く、単純なIVRでは対応しきれません。

深刻な人手不足。宿泊業界の有効求人倍率は全業種平均を大きく上回り、フロントスタッフの採用は年々困難になっています。

SOPHIA (AI音声インテリジェンス) で解決する

予約受付の24時間自動化

SOPHIAを導入すると、予約に関する電話をAIが24時間自動で対応します。

「〇月〇日、大人2名で1泊のご予約ですね。朝食付きのプランですと、ツインルームが空いております。上層階のお部屋をご用意できますが、いかがでしょうか？」

予約システムと連携し、空室状況をリアルタイムで確認しながら、ゲストの希望条件に合った提案を行います。電話を受けてから予約確定まで、ワンストップで完結。

宿泊前の問い合わせ対応

「駐車場はありますか？」「最寄り駅からの送迎は？」「ペット同伴は可能ですか？」 - 予約済みゲストからの事前問い合わせは、ほとんどが施設情報に基づく定型的内容です。

SOPHIAが施設情報をナレッジとして保持し、これらの問い合わせに自然な対話で回答。フロントスタッフは目の前のゲスト対応に集中できます。

多言語対応

AIの強みの一つが多言語対応です。Claudeは日本語・英語をはじめ多言語での自然な対話が可能。インバウンドゲストからの英語の問い合わせにも、自然な英語で応答します。

多言語スタッフを常駐させるコスト（月額30～50万円）と比較して、AI音声インテリジェンスは圧倒的にコスト効率が高い選択肢です。

「おもてなし」はAIにはできない。だからこそAIに任せる。

宿泊業の本質は「おもてなし」 - ゲスト一人ひとりに寄り添った対応です。これは人間にしかできません。

しかし、フロントスタッフが電話対応に追われていては、目の前のゲストへの「おもてなし」の質が下がります。定型的な予約受付や問い合わせはAIに任せ、スタッフは対面でのゲスト対応に集中する。この分業こそが、最高の「おもてなし」を実現する方法です。

関連記事： [音声AIインテリジェンス技術とは？](#) / [日本語AIの壁](#) / [AI営業電話サービス完全ガイド2026](#)

Leadsiaは、AI営業インテリジェンス「ALICE」、AI音声インテリジェンス「SOPHIA」、AI業務インテリジェンス「LYDIA」を通じて、日本のB2B企業の営業DXを支援するセールステックSaaS企業です。各AIエージェントの頭脳にはAnthropicのClaudeを採用し、Constitutional AI（憲法AI）に裏打ちされた安全性と会話品質を両立した営業自動化を実現しています。

詳しくは[[Leadsia公式サイト](#)]をご覧ください。