

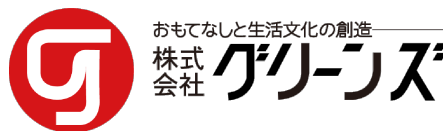


報道関係各位

2023年12月20日  
株式会社グリーンズ

## 株式会社グリーンズ 86ホテルに電話 DX「IVRy(アイブリー)」導入 ～最少人数で対応できるフロントスタッフの業務効率化、フロント外接客の顧客満足度強化～

株式会社グリーンズ(本社:三重県四日市市、代表取締役社長:村木雄哉、証券コード:6547)は、2023年12月15日(金)に全国で運用するホテル86店舗に、株式会社 IVRy(本社:東京都台東区、代表取締役 CEO:奥西亮賀)の提供する電話自動応答サービス「IVRy(アイブリー)」を導入しフロントオフィス DX を強化いたしました。



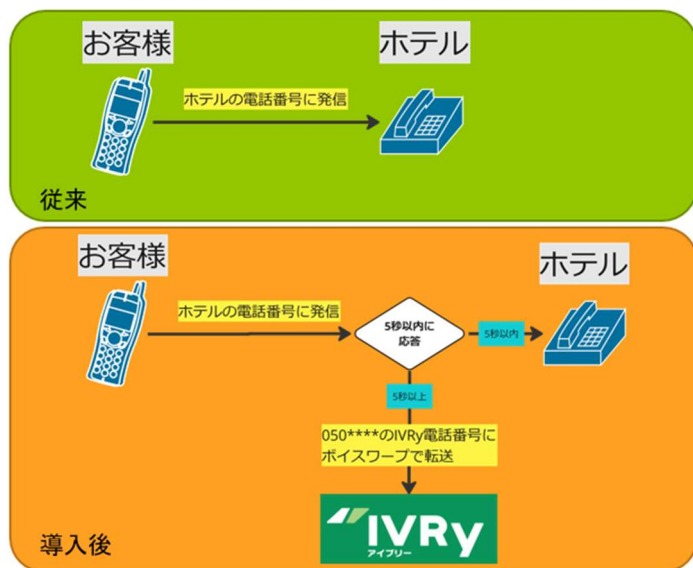
株式会社グリーンズは、多くの店舗が少数オペレーションでフロントを運営しており、お客様対応時に電話対応が難しい状況にありました。お客様からの「電話が繋がらない」といった声も寄せられ、この課題に対処するため、「IVRy(アイブリー)」の導入を決定しました。

### ■導入した設定内容と分岐設定

当社導入の設定は「ボイスワープ 無応答時転送」で、5秒以内(約3コール)にホテルフロントが電話対応できない場合に自動応答する仕組みです。また、分岐設定では、宿泊予約・キャンセルに関する問い合わせや、到着時間の変更、チェックイン時間・朝食時間の情報提供など、様々な内容に応じて柔軟かつ効果的な対応を実現しています。「IVRy(アイブリー)」の導入により従業員がフロント外での接客に集中できるようになり、顧客満足度向上とフロントスタッフの精神的負荷軽減を達成し、そして急増する宿泊需要にも迅速かつ柔軟に対応できております。一部の施設では、月330件以上の問い合わせ電話に関する一次対応を100%自動化することに成功しており、月27時間(\*1)以上の人的工数削減を実現しています。

株式会社グリーンズは、今後も最新のテクノロジーを駆使し、サービス向上とお客様への価値提供に努めてまいります。

\*1:着電数×5分で計算



## ■「IVRy(アイブリー)」とは

フロントオフィス DX を推進する IVRy(アイブリー)は、安価に誰でも利用できる電話 DX SaaS です。2023 年 8 月時点で、47 都道府県、70 業界以上、累計 8,000 以上のアカウント発行・1,000 万着電を突破し、日本の中小企業・スモールビジネスを中心として、様々な DX を推進しています。

サービスの機能として、電話応答の分岐を自由に設定でき、AI 自動応答や SMS 返信・電話転送・アプリ転送・顧客管理(CRM)など、フロントオフィスの業務を支える機能を幅広く利用可能です。



### <株式会社 IVRy について>

会社名:株式会社 IVRy(アイブリー)

代表者:代表取締役 奥西 亮賀

設立年月:2019 年 3 月

所在地:〒111-0041 東京都台東区元浅草 3-7-1 住友不動産上野御徒町ビル4F

電話番号:050-3204-4610

会社 HP:<https://ivry.jp/company/>

フロントオフィス DX を推進する株式会社 IVRy は、安価に誰でも利用できる電話 DX SaaS の IVRy を開発・提供しています。

### <株式会社 グリーنزについて>

株式会社 グリーنزは、45 カ国以上 7,400 軒以上のホテルチェーンのグローバルブランドを擁し、「コンフォートホテル」「コンフォートホテル ERA」「コンフォートイン」「コンフォートスイーツ」「Ascend Hotel Collection™」を全国展開する「チョイスブランド」と、60 年以上のホテル運営の実績を持ち地域特性を活かしたサービスを展開する「オリジナルブランド」とのシナジーで、中間料金帯ホテルチェーンで唯一全国展開に成功しています。



### グリーنزグループの CSR 宣言

～「環境にも人にも優しいホスピタリティあふれる企業」を目指します～

「地域社会への奉仕と貢献」を企業目的の 1 つとし、地域に密着した社会貢献活動や事業を通じての環境活動などを行っています。企業の社会的責任を果たし、半世紀以上にわたり培った地域における信頼をさらに盤石なものとするべく今後も真摯に CSR 活動に取り組んでまいります。グリーنزグループの CSR 重点テーマの実現を通して、SDGs(持続可能な開発目標)の実現にも寄与してまいります。

URL:<https://www.kk-greens.jp/>

事業内容:ホテル・レストランの経営、その他付帯する業務

【お問い合わせ先】株式会社 グリーنز 総務部 担当:奥村、中川

電話:059-351-5593 FAX:059-354-1355 Email:[greens-info@greens.co.jp](mailto:greens-info@greens.co.jp)