

2026 年 8 月 18 日

各 位

会 社 名 株式会社 TWOSTONE&Sons
代表者名 代表取締役 CEO 河端 保志
(コード番号：7352 東証グロース)
問合せ先 取締役 CFO 経営戦略本部長 加藤 真
(TEL. 03-6416-0057)

TWOSTONE&Sons グループとカソク株式会社による、 ホテル複数拠点への AI エージェントの導入開始に関するお知らせ

株式会社 TWOSTONE&Sons のグループ会社である株式会社 enableX（本社：東京都千代田区、代表取締役 CEO：釘持 駿、以下 enableX）はカソク株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：新井 恵介、以下 カソク）とのパートナーシップのもと、ホテルオペレーションにおける AI エージェント活用の第一弾として、施策検討から 2～3 週間程度で、社内 QA ボットの現場導入を実現しました。

現在、複数拠点で段階的に導入を進めており、今後、ゲスト対応や社内レポート業務を含む AI Agentic Operation 化を推進してまいります。

両社は 2026 年 4 月 20 日、「フィジカル AI を活用したホテルオペレーション DX の戦略的パートナーシップ」を締結しており、本取り組みはホテルオペレーション DX 推進に向けたファーストステップとして位置付けています。

記

1. 背景

労働力不足が深刻化するホテル業界において、現場の生産性向上とオペレーションの標準化は喫緊の課題です。一方で、現場で使われるシステムやツールを大きく変更する形での DX は、現場スタッフの学習負荷や導入コストの高さから定着が難しいという課題を抱えてきました。カソクと enableX は、点在する既存のデータ基盤・システムをつなぎ、AI エージェントが自律的にデータを受け渡し・判断・実行する仕組みを構築することで、この課題の解決に取り組んでいます。既存の基盤システムやインターフェースを変更しないため、現場スタッフに新たな学習コストを強いることなく、また大規模なシステム改修に伴うコスト負担もかけずに、業務効率化を実現できる点が特徴です。

2. 具体的な取り組み内容

① 社内 QA ボットの現場導入

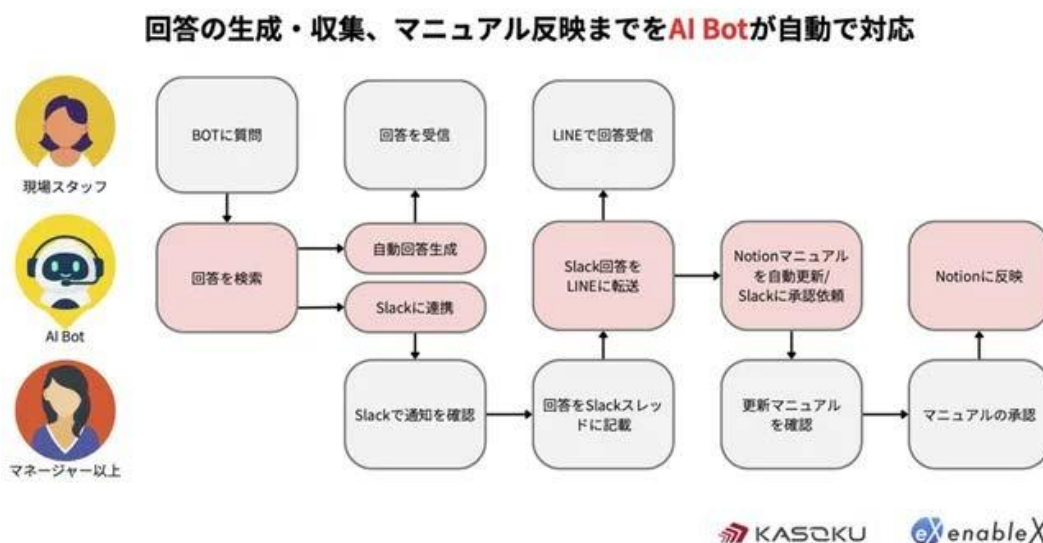
【課題】

ホテル現場で、スタッフからの問い合わせが電話や個人間のチャットに集中し、マネージャーが 24 時間 365 日その対応に追われていました。また、口頭やチャットでのやり取りが増えるほど、正式なマニュアルは更新されず、そもそも参照されなくなるという悪循環も課題となっていました。

【取り組み内容】

現場スタッフが日常的に使用している LINE をそのままインターフェースとして活用し、蓄積された業務マニュアルをもとに AI が自動で回答する社内 QA ボットを構築しました。ボットが回答できない質問は自動でマネージャーへエスカレーションされ、その回答内容がナレッジベースへ蓄積されることで、マニユア

ル自体も自律的に更新されていく仕組みです。



【進捗】

複数拠点で現場導入を段階的に進めており、具体的な成果については今後公開予定です。現在は、施策検討から2～3週間程度で現場初期導入を実現し、新スタッフのオンボーディングツールとして活用を開始しました。

【ポイント】

現場スタッフは普段通りLINEでやり取りするだけで、マネージャーの対応負荷軽減とマニュアルの自律的な更新、また現場スタッフの立ち上がりスピード向上が同時に進む点が特徴です。新しいツールの導入・学習コストをかけずに、現場の課題そのものを解消していきます。

② ゲスト対応・社内レポーティング業務の自動化

社内QAボットと並行して、宿泊客からの問い合わせに言語フリーで対応するゲスト対応の自動化、および複数施設の運営実績を横断的に集計・可視化する社内レポーティング業務の自動化にも着手しており、現場業務のAgentic Operation化を段階的に推進しています。



3. カソクの今後の取り組み

ホテル運営では、施設数の拡大に伴い、現場ごとに蓄積される知識を迅速かつ正確に共有する仕組みが重要になります。今回、スタッフが普段利用している LINE から必要な情報にアクセスし、AI で回答できない内容は担当者へ引き継ぐ社内 QA ボットの試験運用を開始しました。今後は利用ログをもとに回答精度と運用ルールを改善するとともに、ゲスト対応や月次精算書作成など、負荷の大きい業務への活用も、安全性と実効性を検証しながら段階的に進めてまいります。

4. enableX の今後の展開

enableX は、本取り組みを皮切りに、ホテル業界向けの AI エージェント事業を本格展開します。AI エージェントは社内に点在するデータ同士を繋ぎ、自律的に判断・実行することができるため、システムの刷新や大規模な現場導入を伴うことなく業務を効率化できます。また、enableX はこうした変化を一度に大規模導入するのではなく、小さく導入し改善を繰り返す「完全現場主義」の伴走型支援を特徴としており、現在、ホテル業界向け AI Agentic Operation サービスを紹介するランディングページを公開しています。

5. 今後の展望

両社は今後も、ホテル現場の Agentic Operation 化を通じて、現場負荷の軽減と収益性向上の両立を推進するとともに、蓄積されたノウハウをホテル業界全体、さらには他業界への展開にもつなげていく予定です。

以 上