



## 人工知能型チャットボット”マナミさん”

**LOHACO 全お問い合わせの3分の1をカバーし、省人化とお客様満足度向上を実現**  
～5月18日からはスマホ対応も開始するとともに、さらにマナミさんの親しみやすさ向上へ～

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、社長:岩田彰一郎、以下「アスクル」)が運営する「LOHACO」(ロハコ、<https://lohaco.jp/>、以下 LOHACO)は、2014年9月よりいち早く、テキストベースのチャット形式でお客様のお問い合わせに回答する人工知能(AI:Artificial Intelligence)型チャットボット“マナミさん”(以下、「マナミさん」)をサイト内に導入しており(<https://lohaco.jp/support/index.html>)、効率化および省人化を実現し、さらにお客様の満足度向上にも繋がっております。

アスクルは今後も、お客様からのお問い合わせ対応のみならず、様々な領域で AI を積極的に活用してまいります。

### <導入効果>

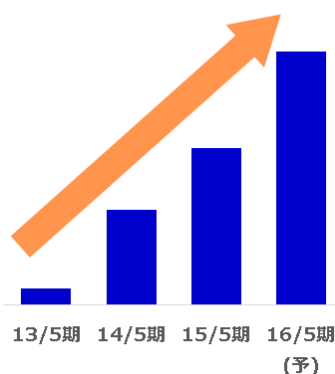
- ✓ 24時間365日お問い合わせ対応できる体制の構築。  
特に LOHACO のお客様がよくお買い物をされる夜間のお問い合わせに対応
- ✓ 全お問い合わせの1/3をマナミさんが対応、  
省人化効果は6.5人分
- ✓ オペレーターがより高度なお問い合わせ対応に注力出来る様になり、お客様の満足度向上に繋がっている



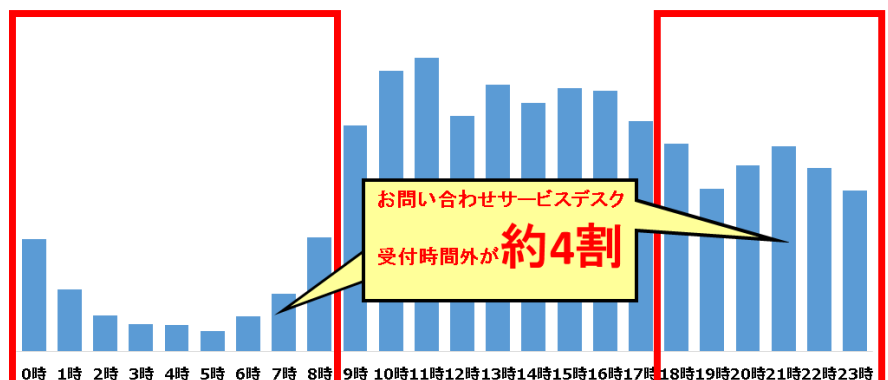
### マナミさん導入の背景

LOHACO は国内市場最速のスピードで成長しております(当社調べ)。売上高成長に伴いお客様からのお問い合わせ数は増加しており、今後も増える想定されます。

LOHACO 売上高推移



1日におけるお客様サポートへのセッション状況



# News Release



一方 LOHACO では、お問い合わせサービスデスクの対応品質を維持・向上することに加え、電話やメールでお問い合わせいただく前に、お客様の疑問やご不満を解決することが重要な課題となっていました。加えて、LOHACO のお客様がよくお買い物をされる夜間の時間帯は、LOHACO お問い合わせサービスデスクの受付(受付時間:午前9時～午後6時)は終了しており、24時間365日お問い合わせに対応できる体制を構築する必要がありました。

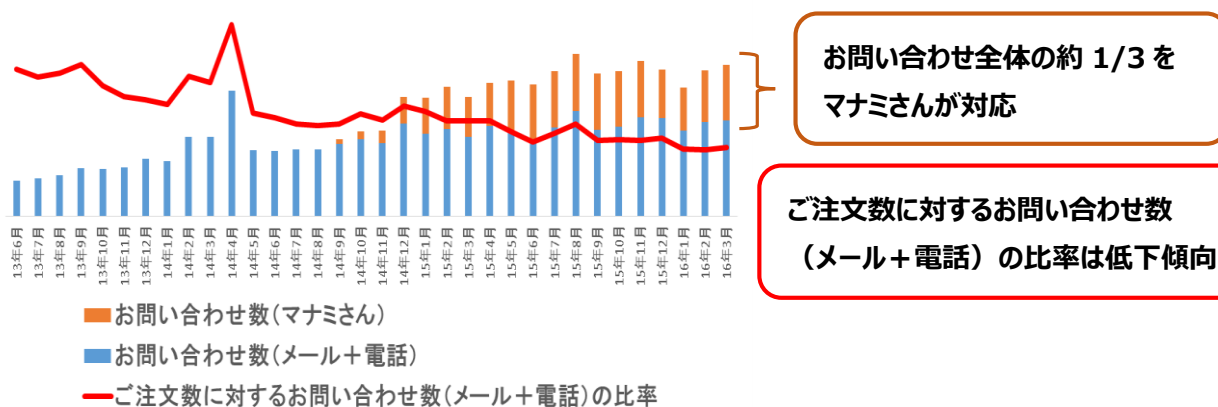
## 取り組みの内容

LOHACO では、「いつでも、どこでも、日常使いの EC」である第2世代 e コマース No.1 を目指しており、お客様サポート体制も進化すべく、2014年9月に、パソコンから LOHACO にアクセスするお客様への「お問い合わせ対応」「情報・検索ページ案内」「お客様のご意見収集」を目的として、お客様サポートサイトのトップ画面にマナミさんを導入しました。マナミさんは、LOHACO のメインユーザーでもある働く女性をモチーフにした人物設定のキャラクターを使い、LOHACO サイト内においてテキストベースのチャット形式で、お問合せサービスデスクオペレーターに代わり、24時間365日リアルタイムにお客様からのお問い合わせに対応するサービスです。

マナミさんは、お客様がサポートサイト質問窓に入力された文章全体の意味を理解する「意味認識エンジン」と、回答の基となるデータベースから最適な回答をお客様に返すことで自然な会話を成立させる「会話制御エンジン」から出来ており、お客様とオペレーターが直接会話しているような感覚でお問い合わせに対して回答いたします。また、マナミさんによる対応だけではなく、サポートサイトのトップ画面にお問い合わせの主要カテゴリ表示や、質問窓への入力時に代表的な質問をサジェスト表示するなどの改善を加えることで、サポートサイトにアクセスしたお客様が、お問い合わせや疑問をクイックに解決できるよう、継続して改善に取り組んでまいりました。

## 導入効果

LOHACOへのお問い合わせの推移



LOHACO の売上高成長に伴いお客様からのお問い合わせ数は増加しておりますが、一方、ご注文数に対するメールや電話でのお問い合わせ比率は低下傾向にあります。さらに2014年9月にマナミさんを導入して以降、徐々にマナミさんで対応するお問合せの数が増えており、直近では全お問合せの3分の1をカバーしております。オペレーターで対応したと仮定すると、6.5人分(アスクル試算)の省人化を実現しており、マナミさんによるお問い合わせ対応について、サイト上でお客様アンケートを実施したところ、7割のお客様から「回答について適切である」との評価を頂いております。

また、マナミさんの導入によりお問い合わせサービスデスクオペレーターの時間を創出し、オペレーターがより詳細かつ丁寧な対応が求められるお問い合わせへの対応に注力できるようになりました。その結果、お客様の満足度向上とお問い合わせ対応への好評価に繋がっております。

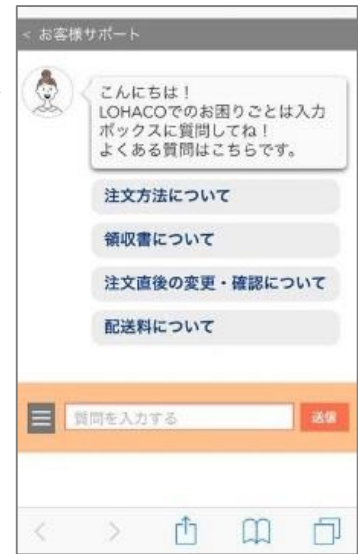
アスクルは今後も、お問い合わせ対応レベルの改善・向上に努めてまいります。さらに、お客様からのお問い合わせ対応のみならず、様々な領域でAIを積極的に活用してまいります。

# News Release



## スマホ対応と親しみやすさを持たせた自動応答

これまでマナミさんはPCサイトでのみ導入しておりましたが、5月18日以降、スマートフォンやタブレットをご利用するお客様に対してもマナミさんでの対応を開始いたしました(<https://lohaco.jp/support/manami.html>)。同時に、お客様から親しみやすさを感じて頂ける対話の機能を追加し、ポジティブ/ネガティブといったお問い合わせ内容のニュアンスを区別することで、キャラクターの表情や回答文章の出し分けをしたり、お問い合わせを頂いた時刻や時期を踏まえて、挨拶を変化させたり季節の特集をご案内するなど、より一層お客様から親しみを感じて頂けるご対応を目指してまいります。



## 人工知能型チャットボットのご紹介

愛称： マナミさん  
性別： 女性  
チャームポイント： おだんご頭  
趣味： 雑貨屋さんやカフェ巡り、ネットショッピング  
特技： お料理・絵描き  
家族構成： 夫・長男（3歳）・長女（1歳）・犬・猫  
その他： ロハコを使っているユーザーであり、働くママさん。5のつく日が大好き



参考:「LOHACO」とは <http://lohaco.jp/>

LOHACOは、“くらしをかるくする”をコンセプトに、日用品をはじめ飲料・食品、酒類、化粧品から医薬品まで、いつでも低価格かつスピーディーにお届けする一般消費者向け(BtoC)インターネット通販サービスです。アスクル株式会社がオフィス向け通販で培ったノウハウを生かし、ヤフー株式会社(本社:東京都港区、社長:宮坂学)の協力のもと、圧倒的な集客力、商品調達力、最短当日配送の物流力を背景に、簡単でスピーディーにお買い物をしていただける新しいショッピングスタイル“スマートショッピング”を提案しています。LOHACOの由来は、Lots of Happy Communities。サービス開始以来、日常的な買い物先としてLOHACOサービスを生活に取り入れるファンの方(通称:ロハコさん)が増加しています。

## 右脳ショッピングができる『LOHACO 日用品ショッピングアプリ』

働くママのリアルな“ニーズ”に対応! アプリで時短&楽々ショッピング。

(<http://lohaco.jp/app/>、無料)

オススメ商品をさくさくチェックでき、閲覧・購入した品々をリストに残すことができるので、再注文までかんたんスムーズ。通勤中やお昼休みなどのちょっとした時間にパッと買い物を済ませられる手軽さで、ますますあなたのくらしをかるくします。



ロハコアプリ

※本リリースに掲載の情報は、発表日現在の情報です。その後予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。