

LINE 社 法人向け新カスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」を本邦初導入 LOHACO のお問い合わせ対応チャットボット「マナミさん」が LINE に登場、 難しい問い合わせにも LINE 上でボットからスタッフへ引き継ぐお客様サポート開始

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」)が運営する一般消費者向け(BtoC)インターネット通販サービス「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(<https://lohaco.jp/support/index.html>)内に導入しております。マナミさんによる対応で捻出した時間をカスタマーサポートスタッフによる丁寧な対応に繋げることで、お客様の満足度を高める取り組みを進めてまいりました。さらに、今回新たな取り組みを行います。

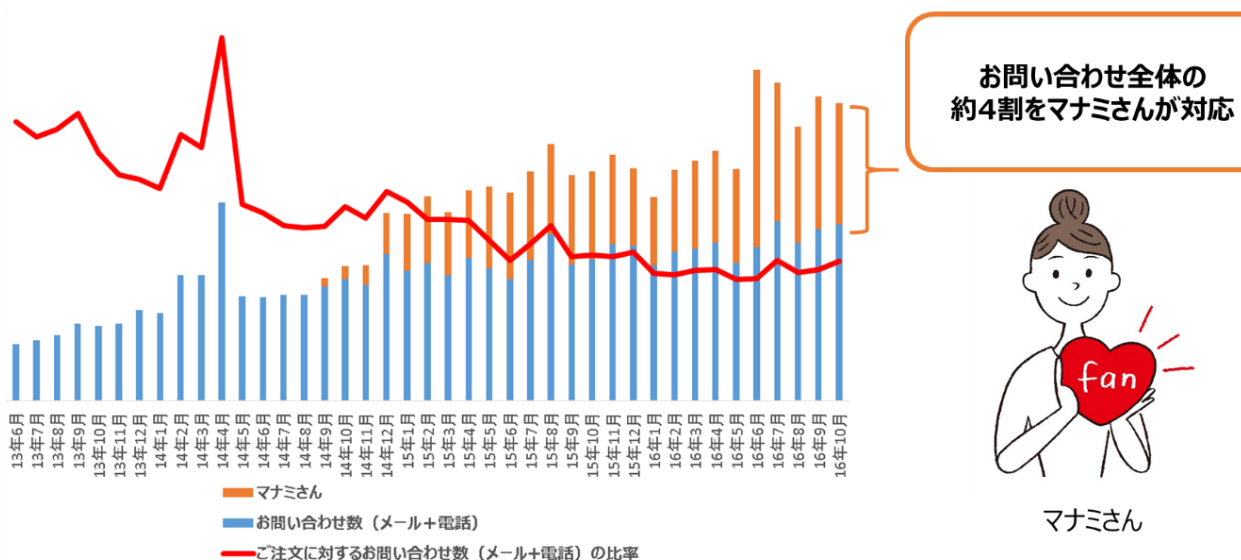
<本リリースの主なピックアップ>

- ✓ マナミさんは、LINE 社が提供する法人向け新カスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」のファーストユーザーになります。これにより、コミュニケーションアプリとして高い利便性を持つ LINE でのお問い合わせ対応が可能になります。
- ✓ チャットボットでの回答が難しいお問い合わせに対しても、LOHACO お客様サービスデスクスタッフがお問い合わせ内容をシームレスに引き継ぎ、LINE 上でお問い合わせ対応の完結が可能になります。
- ✓ 最先端の人工知能である深層学習機能(ディープラーニング)をマナミさんに導入することで、マナミさんの学習スピードが加速されます。

取り組みの背景

お客様がいつでも手軽に LOHACO についての疑問を解決できる仕組みや、単純な FAQ ではなく会話形式でお客様のご質問に答える“お客様に寄り添う”対応を実現するために、2014年9月に導入したマナミさんでは、回答精度を向上させる取り組みを続けてきた結果、現在では、定型のお問い合わせを中心に、お問い合わせ全体の約4割を対応できるようになりました。

LOHACOへのお問い合わせの推移

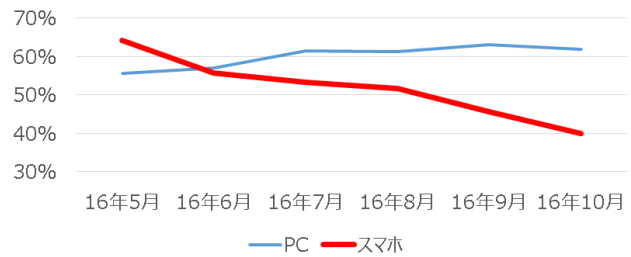


2016年5月19日には、通勤時間やお昼休みなど、お客様の隙間時間で手軽にお問い合わせ頂けるよう、マナミさんのスマートフォン対応を開始しましたが、課題が幾つか出てまいりました。

一例として、マナミさんはブラウザ上でのサービスのため、一定時間以上経過するとセッションが中断されてしまい、お問い合わせの途中でもご質問内容が振り出しに戻ります。とりわけ、隙間時間での利用が多いスマホでは、ブラウザ上のセッションが中断される影響が顕著に出ているものと思われ、システム面での改善が必要でした。

お客様へのアンケートによると、マナミさんによる回答にご満足いただけた比率が、PC版では6割を超える傾向にあるものの、スマホ版では4割程度へ低下傾向にあり、スマホ版マナミさんの対応レベル向上が課題となっております。

マナミさんの回答について
お客様からご満足いただいた比率



今回の取り組み内容

(1) LINE でのお問い合わせ対応を開始

LOHACO は、お問合わせ対応のパートナー企業である株式会社 KDDI エボルバの協力のもと、LINE 株式会社(以下、「LINE 社」)が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」と API 連携します。お客様が LOHACO の LINE アカウントと友だちになることで、使い慣れた LINE のユーザーインターフェースにてチャット履歴を確認しながらお問い合わせいただくことが可能になります。通勤途上でマナミさんへ質問した内容について、さらに昼休みに詳しい質問をするといった、お客様の隙間時間を上手に活用いただきながら、お問い合わせをいただくことが可能になります(LINE アカウント名:LOHACO マナミさん)。

(2) LINE 社が提供する新たなカスタマーサポートサービスを本邦初導入

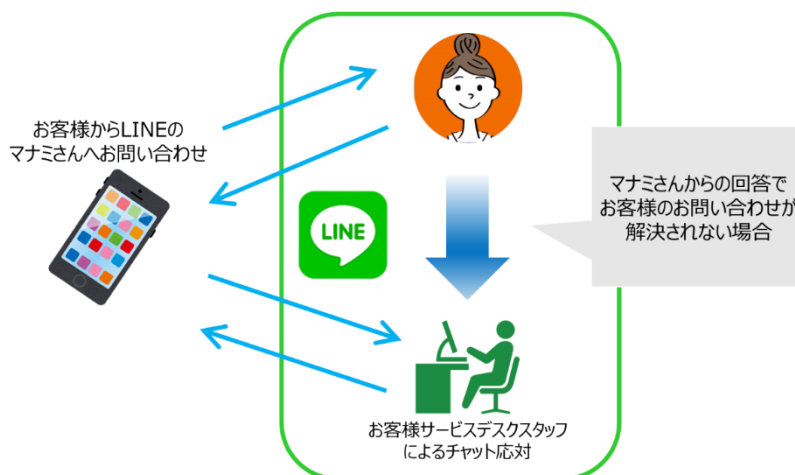


スマホ版のマナミさんは、2016年11月16日にLINE社がサービスリリースした法人向け新カスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」のファーストユーザーとなります。同サービスを活用することで、マナミさんでのお問い合わせ対応から、LOHACO お客様サービスデスクのスタッフによるチャット対応へシームレスに引継ぎ、対応することが可能となります。

これにより、マナミさんでは難易度が高く、人による対応が求められる詳細なお問い合わせについても、LINE上で対応を完結することが可能になります。

なお、LOHACO お客様サービスデスクのスタッフによるLINE上での対応時間は、年中無休の午前9時から午後6時までとなります。

<マナミさん LINEでのお問い合わせ対応イメージ図>



(3) 深層学習機能(ディープラーニング)の導入

LINE 上でのマナミさんによる回答には、「LINE Customer Connect」が連携する株式会社 PKSHA Technology (パークシャテクノロジー)の汎用型対話エンジン「BEDORE」(ベドア)を活用します。同エンジンは、お客様からのご質問内容を理解する自然言語処理機能に加え、最先端の人工知能である深層学習(ディープラーニング)機能を搭載しております。お客様からいただく多数のご質問と回答の実績の中から、最適な組み合わせを抽出し、LOHACO サポートデスクスタッフの検証と承認を経て、最適な回答を自動学習します。この機能により、マナミさんの学習サイクルを早めることができ、日々増え続けるお問い合わせへスピーディーに対応することが可能となります。

LOHACO では、今後も様々なサービスに人工知能と始めとする最新テクノロジーの導入を進めることで、継続的にサービス水準の向上に努め、お客様のご満足度を高めてまいります。

■「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:東京都千代田区、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“スマートショッピング”サイトとして運営しています。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)が着実に増加しています。

※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。