

## ASKULのお問合せ AI チャットボット「アオイくん」に注文データを連携 ～領収書発行などの依頼がチャットボット上で可能になり、お客様の時間を削減～

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:岩田彰一郎、<https://www.askul.co.jp/>、以下「アスクル」)は、事業所向け(BtoB)サービス「ASKUL」「ソロエルアリーナ」において、テキストベースのチャット形式で回答する人工知能(AI:Artificial Intelligence)型チャットボット「アオイくん」(以下「アオイくん」)をサイトに導入しておりますが(<https://www.askul.co.jp/f/help/>)、このたび「アオイくん」と注文データの連携を開始し、チャット形式で対応できるお問合せの範囲を拡大しました。お客様からのお問合せのより広い範囲を「アオイくん」で対応することで、お客様のお問合せにかかる時間や手間を削減します。

「アオイくん」で新たに対応可能になったお問合せは①領収書発行、②請求書再発行、③注文キャンセル、④配送状況確認・配送日変更の4種類(※1)。チャットボット上で各種手続の依頼ができるため、お問合せがより一層スムーズになります。

アスクルはお客様の仕事の手間の削減と効率化への貢献を目指し、お客様の声に応じた機能進化をこれからも進め、すべての仕事場にさらなる“便利”を提供していきます。

※1 中堅・大企業向け一括電子購買サービス「ソロエルアリーナ」では③④のみが対象。



(注文完了画面のアオイくんアニメーション)

### ■ 注文データ連携で対応可能になったお問合せ

今回の注文データ連携により、以下の4種のご依頼がチャットボット上で可能になりました。(※2)

- ①領収書発行
- ②請求書再発行
- ③注文キャンセル
- ④配送状況確認・配送日変更

これまででは、チャットボット上では全てのお客様に一律の回答を表示しておりましたが、お客様のご注文状況に応じた回答の出し分けが可能になったため、より分かりやすくお問合せを解決できるようになりました。

※2 一部手続ができないご注文もあります。



(領収書発行依頼の画面イメージ)

## ■「アオイくん」とは (<https://www.askul.co.jp/f/help/>)

ASKUL のブランドカラーがブルーであることと、さわやかな職場の癒しになるキャラクターを目指し「アオイくん」と命名したチャットボット。お客様のお問合せにしっかりと対応しつつ、お仕事の合間に少しの癒しをご提供できる存在を目指して日々業務に邁進しています。2016年9月から「ソロエルアリーナ」、2017年5月から「ASKUL」のお問い合わせ対応を担当。注文完了後のアニメーションやアニメーションをクリックした後に表示される季節ごとのメッセージはお客様にご好評をいただいています。

2017年12月にはAIエンジンを「IBM Watson®」に切り替え、回答の精度が一層向上しました。

チャームポイント：笑顔

性格：明るく社交的。野心家で努力を惜しまない。

口調・クセ：口調はです、ます調。ネクタイの結び目を触るのがクセ。

特技：アイススケート



アスクルは今後も「全ての職場で圧倒的 No.1」を目指し、お客様に「便利」をご提供するため、商品の安定供給・サービスの品質向上に努めてまいります。

## 【「ASKUL」サービスについて】 <https://www.askul.co.jp/>

アスクル株式会社が法人向け(BtoB)にあらゆる職場で必要なモノを提供する通信販売サービス「ASKUL」は2017年に創業25年を迎え、日本中の多くのお客様にご支持をいただいています。

ご提供する商品は、文具・事務用品、PC用品、生活用品、家具・インテリアから、製造業や建設業向けの専門用品、衛生用品・介護用品・薬局用品・白衣などの一般医療用消耗品、消毒剤や注射・輸液などの医薬品・医療機器(医療材料)、OTC医薬品まで、約600万アイテムの商品をASKULサイトからワンストップでご注文いただけます。(医療材料は、医療関連施設の確認が取れたお客様のみご注文いただけます。)

## 【ASKUL サービス概要】 <http://www.askul.co.jp/f/feature/>

ASKUL Web サイト	<a href="https://www.askul.co.jp/">https://www.askul.co.jp/</a> 掲載商品数 約600万アイテム (上記のほか、医療機関向け商品数:約12万アイテム)
配送料	ご注文金額1,000円(税込)から無料 (一部取り寄せ品等を除く)
お届け日(在庫商品)	当日または翌日(一部エリアを除く)
返品・交換	納品日から365日、返品・交換が可能
利用登録	固定電話番号、または携帯電話番号のいずれかで登録 ※ FAX番号をお持ちでない場合もご利用登録が可能
決済	【月締め決済】 ・口座振込みまたはゆうちょ銀行・郵便局・コンビニエンスストアでのお支払い ・自動引き落とし(口座自動振替) ・法人クレジットカード決済 【都度決済】 ・クレジットカード(個人・法人)決済

各種サービス	各種サービスの紹介ページ: <a href="https://www.askul.co.jp/f/services/">https://www.askul.co.jp/f/services/</a> ・「パプリ」 スタンプ、印鑑、名刺、封筒、チラシなどの印刷サービス ・「アスクルオフィスづくりサービス」 家具レイアウト、各種工事のお見積を無料でご提供 ・「サイズオーダー・専用オーダー」 マットやボックスなど既製サイズ以外のオーダー、各種専用品オーダー その他、勤怠管理システムなど多数ご用意
--------	--

※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。