

アスクルお客様サービスデスクが「2019 CRM ベストプラクティス賞」を受賞 ～お問合せチャットボットのパーソナライズ化などの取り組みを評価～

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:吉岡晃、<https://www.askul.co.jp/>、以下「アスクル」)は、一般社団法人CRM協議会(<http://www.crma-j.org/>)が選定する「2019 CRM ベストプラクティス賞」を受賞し、2019年10月29日に同授賞式が行われました。

■2019CRM ベストプラクティス賞

【受賞モデル名】 チャットボット・パーソナライズド・モデル

【受賞理由】

企業理念「お客様のために進化する」を実現するため、「お客様満足向上委員会」を中心に様々なCRM活動に取り組むなか、業界に先んじて2014年から導入していたチャットボットを大きく進化させ、お客様のニーズに対応しました。個人向けの通販サービス「LOHACO」の問い合わせ対応チャットボット「マナミさん」(<https://lohaco.jp/support/>)では、チャットボットから有人チャット対応にシームレスに引き継ぐ仕組みを実現。

また、事業所向け通販サービス「アスクル Web サイト」「ソロエルアリーナ Web サイト」の問い合わせ対応チャットボット「アオイくん」(<https://www.askul.co.jp/f/help/>)では、今まで全お客様に対して一律回答をしていましたが、注文データとチャットボットを連携することにより、領収書発行・請求書再発行・注文キャンセル・配送状況確認・配送日変更において、個々のお客様への独自の回答ができる仕組みを実現。本機能のリリースによりお客様の業務時間の削減・効率化に寄与するとともに、これまでコールセンター対応をしていた業務の削減につなげることができました。



LOHACO の「マナミさん」



ASKUL・ソロエルアリーナの「アオイくん」

アスクルはこれからも、お客様の声を起点としたサービス改善を図り、一層のお客様の満足度向上に取り組んでまいります。

※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。