

2019年7月2日

株式会社ブックウォーカー

## 電子書籍ストア「BOOK☆WALKER」に お客様サポート専用 AI チャットボットを導入！

サポート窓口お問い合わせ件数が約 2 割減少

株式会社ブックウォーカー(本社:東京都千代田区 代表取締役社長:橋場 一郎)は、総合電子書籍ストア BOOK☆WALKER(以下、BOOK☆WALKER)のお客様サポートを目的とし、株式会社ユーザーローカルが提供する AI 搭載チャットボットを、2019 年 4 月より導入いたしました。

▼チャットボット画面



本機能は BOOK☆WALKER のヘルプページからアクセスすることが可能です。ヘルプページにある検索バーに質問を入力するだけで、チャット形式で即時自動応答されます。

・ヘルプ URL <https://help.bookwalker.jp/faq/>

導入から約 2 ヶ月を経過し、すでに多くのお客様にご利用いただいております。BOOK☆WALKER では、ライトノベル、マンガや小説・実用書など約 60 万点の電子書籍を販売しており、書籍の内容だけをとっても、大変多様なお問い合わせ内容となります。また iOS/Android アプリやブラウザビューアなど、お客様の読書環境や読書ニーズも多岐にわたり、毎日様々なお問い合わせをお寄せいただいております。

サービス開始以来お客様に寄り添った丁寧な顧客対応を心がけてきておりますが、夜間や長期休暇など「い

まだからこそ本を読みたい時」に発生するトラブルに対し、ご満足いただけるリードタイムでお問い合わせへ対応できていないことがありました。

チャットボットの導入により、目的の回答やヘルプに簡単にすぐにとどり着けるようになり、お客様をお待たせすることなくトラブルの解決につながったケースが数多く作れました。この 2 ヶ月間で窓口へのお問い合わせの件数を約 2 割削減できたと見込まれます。

また「お問い合わせに至らないが、お客様のサポートを必要とする状況・項目」についても、新たな発見がありました。例えばマンガの「縦スクロール」の機能については、窓口が届くお問い合わせは少数ですが、チャットボットでの検索回数が多いことが今回わかりました。お客様のニーズが私どもの想定より高いことがわかり、今後のサービス向上に活かしてまいります。

チャットボットは、皆様に多く検索していただき、たくさんの情報を取り入れていくことで精度を上げてまいります。現在はまだ「研修中」という段階ですが、引き続きいただいたご質問を精査し、さらなる利便性向上に向けて取り組んでまいりますので、何かお困りのことがありましたら、ぜひチャットボットをご利用ください。

## ■ 利用方法

- 1) BOOK☆WALKER ヘルプページの質問入力欄に入力するか、項目を選択する
- 2) 選択肢が表示された場合は、質問内容に近いものを選択する
- 3) 回答を確認する



「BOOK☆WALKER」とは:

KADOKAWA 直営の総合電子書籍ストアです。KADOKAWA、講談社、集英社、小学館をはじめとした、さまざまな出版社の人気の電子書籍を、スマートフォン・タブレット端末および PC にてお楽しみいただけます。

今後も作品ラインナップの充実とともに、出版社直営の総合電子書籍ストアとして、新しい読書スタイル、より良いサービスの提供を目指してまいります。

■BOOK☆WALKER 公式サイト

URL: 公式サイト URL: <https://bookwalker.jp>

■ユーザーローカル サポートチャットボット

URL: <https://ai.userlocal.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ブックウォーカーサービス開発部 担当：金子

Tel : 03-5216-8312 Fax : 03-3238-9086 Mail : support@mail.bookwalker.jp

公式サイト URL : <https://bookwalker.jp>

公式 Twitter アカウント : [@BOOK WALKER](https://twitter.com/book_walker)