

株式会社空色は「IBM Watson」を活用した 自動接客システムの提供を開始します

～人とコグニティブ・コンピューティング技術の融合により、パーソナライズされた接客を実現～

株式会社空色（本社：東京都品川区、代表取締役：中嶋洋巳、以下当社）は、「IBM Watson(※1) 日本語版」を活用し、株式会社オリーブ・デ・オリーブ（本社：京都市中京区、代表取締役：瀧直人、以下オリーブ・デ・オリーブ(※2)）のLINE@アカウントにおいて、ファッションアパレル商品の提案から購入まで対応できる自動接客システムの提供を開始することを発表致します。



OK SKY

OLIVE des OLIVE

株式会社空色「OK SKY」

オリーブ・デ・オリーブ

(※1)IBM Watsonはコグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供されるIBM Watsonは、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈し、根拠に基づいた回答を提案します。

IBM Watsonの詳細：<http://ibm.biz/watsonjp>

(※2) ガーリーな独特のキャラクターで、1984年にデビュー。

「かわいい」「リアルクローズ」を軸に、いつの時代にもTrend+OLIVE des OLIVE テイストを発信し続けています。

”大人になっていく知的女子のためのシンプルガーリースタイル”がコンセプト。

URL：<http://www.olivedesolive.tv/>

運用開始の背景

当社ではオリーブ・デ・オリーブを含めたアパレル企業を中心に、チャット接客システム「OK SKY」を提供しております。「OK SKY」を導入することで、お客様あたりの購入率を15%以上、購入単価を1.5倍以上に改善した他、店舗への送客を実現し、オンライン・店舗双方の売上高を大きく向上させてまいりました。

現在、他チャット接客システム事業者においてはチャットシステムのみを提供している企業が多く、チャットでの販売にノウハウがない導入企業では、実際に運用を行うことが難しいという課題を抱えています。一方、当社ではシステムの提供だけではなく、チャットでの接客でノウハウを有したスタイリストによる運用も受託しており、導入企業ではスムーズな運用とオンラインでの売上高向上が可能となりました。

当社では来訪から購入に至るまでチャットでのコミュニケーションデータを蓄積することで、今般、同データを活用した自動接客システムの開発を実現致しました。

サービス内容

ファッションアパレル商品の購入を検討しているお客様が、オリーブ・デ・オリーブのLINE@アカウント内でチャットすることで、当社が開発した自動接客システムが、好みや予算等に応じてパーソナライズした接客サービスを実施いたします。

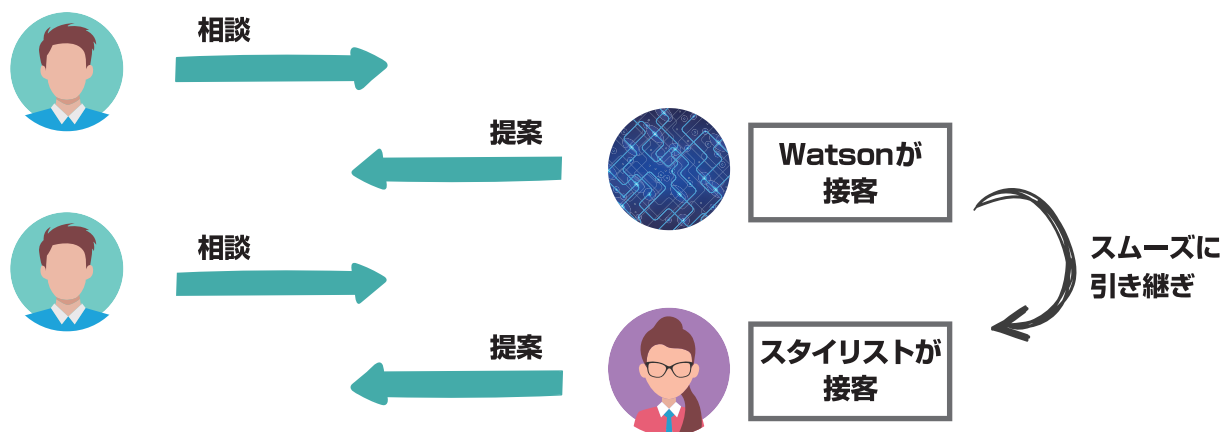
なお、このシステムで接客が困難な場合には、システムから当社スタイリストへと接客者がスムーズに入れ替わることで、お客様はまるで一人の人間と話すのに近い感覚で接客を受けることができます。

従来 of AI 接客で課題となっていた接客品質をスタイリストがサポートすることで、AI では蓄積出来なかった接客データを蓄積すると同時に、対応するスタイリストが同時に接客する人数の限界を大きく向上させることに成功いたしました。

IBM Watson による接客イメージ

対応可能な接客については、「Watson」が実施。

接客が難しくなった場合は、「Watson」から「スタイリスト」へスムーズに引き継ぎを行います。



IBM Watson を活用した 接客システム導入による メリット

導入企業にとって、下記のメリットがあります。

①接客数の拡大

従来、人による接客だけでは、同時に多数のお客様が来訪された場合、接客人数に上限がありました。Watson を活用した接客システムの導入により上記の解決が可能となります。

②営業時間の拡大

Watson を活用した接客システムを導入することで、時間帯やセール繁忙期等によるお客様の増加を気にすることなく、チャット接客の営業時間の拡大、延長を行うことができます。

③接客人員の効率化

Watson による対応が導入されることで、チャットセンターあたりの接客人員を効率化することができ、運用にかかる人件費を最適化することが可能となります。

④Watson の学習による購入率の向上

多数のお客様の同時接客が可能となることで、より多くのコミュニケーションデータを蓄積することができます。こうしたデータを学習することで、お客様の嗜好や購入履歴に基づいて、最も購入率を高めるように、返答方法や提案など接客内容を改善していくことが可能となります。

今後の展開

全ての接客を Watson に任せてしまうと、お客様から想定外の質問が来た場合の接客が困難となります。そのため情報の分析や、定型化した接客は Watson に任せ、イレギュラーで複雑な対応は人＝スタイリストが接客を行うことで、お客様からのどんなリクエストや質問にも柔軟に応えられる品質の維持を実現しました。今般の自動接客システムの提供を礎として、Watson と人の得意な部分を最大限に活かし、パーソナライズした接客を実現していきます。

* IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

企業概要

社 名：株式会社空色
本 社：〒141-0031 東京都品川区西五反田 1-32-11 恒信ビル 3F
代表取締役：中嶋 洋巳
設 立：2013年10月1日
資 本 金：8,525万円
事 業 内 容：Web 集客ソリューション「OK SKY」の運営、インターネットビジネス企画・開発・運用

<http://www.ok-sky.jp/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社 空色 担当：山下

TEL：03-6431-8631 (受付時間 10:00～20:00 土日祝除く)

Mail：info@solairo.co.jp