



「LINE」での荷物問い合わせやお届け日時、場所の変更がよりスムーズに ～「ヤマト運輸」LINE 公式アカウントに会話 AI を活用した荷物問い合わせ機能を追加～

ヤマトホールディングス傘下のヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区・代表取締役社長：長尾 裕 以下ヤマト運輸）は、6月27日より、「ヤマト運輸」LINE 公式アカウント※に、会話 AI を活用した荷物問い合わせ機能を追加し、荷物の状況の確認やお届けの日時・場所の変更がより一層スムーズになりますので、お知らせします。

記

1. 背景

ヤマト運輸は、本年1月19日より、「ヤマト運輸」LINE 公式アカウントを開設し、荷物を受け取るお客さまに、お届け予定日時の事前通知やお届け時にご不在だった場合の通知を「LINE」のメッセージでお知らせするサービスを開始しました。日常的に利用する「LINE」で、お届け日時や場所を簡単に変更できるようになり、「LINE」ユーザーから大変好評をいただいています。

一方、荷物問い合わせの機能を使う場合は、ヤマト運輸のWEBサイトに移動しなくてはならず、「LINE」ユーザーからは「LINE」の中で完結してほしいという要望を多数いただいております。

2. 概要

(1) サービス内容

「ヤマト運輸」LINE 公式アカウントで、会話をするような感覚で荷物状況の確認やお届け日時・場所の変更ができます。



トーク画面内のサービスメニューから「荷物問い合わせ」を選択



配達状況の確認とお届け日時の変更



宅急便料金の確認

(2) 「LINE」ユーザーのメリット

- ① 「LINE」の中で荷物問い合わせが完結するので、ヤマト運輸のウェブサイトへ移動する必要がなくなります。
- ② 会話のなかでお届け日時や場所の変更を自然に提案されるので、お客さまはより都合の良い受け取り方法へスムーズに変更できます。
- ③ 荷物問い合わせ以外にも、各種サービスの料金やサービス内容の確認も会話を通じて可能になります。

(3) サービス開始日

平成 28 年 6 月 27 日 (月)

(4) 料金

無料（「LINE」は無料アプリケーションであり、「ヤマト運輸」LINE 公式アカウントの各メニューも無料ですが、ダウンロード時や利用時には通信料金がかかります。）

3. 今後について

ヤマト運輸は「LINE」を利用したサービスを今後ますます拡充します。また、会話 AI の活用をさらに進め、お客さまが電話や E メールなどを使って荷物の状況を問い合わせる手間を解消し、お客さまの負担を最小限にしていまいります。

※：「ヤマト運輸」LINE 公式アカウントについて

本年 1 月 19 日より、クロネコメンバーズのクロネコ ID と「LINE」の連携が始まりました。公式アカウントのトーク画面で「お届け予定メッセージ」と「ご不在連絡メッセージ」を配信し、お届け日時や場所の変更が、日常的に利用する「LINE」から利用できます。

サービス紹介ウェブサイト：<http://www.kuronekoyamato.co.jp/campaign/renkei/LINE/index.html>

プレスリリース「ヤマト運輸が「LINE」を活用し、宅急便をますます便利に（平成 28 年 1 月 15 日）」：

http://www.yamato-hd.co.jp/news/h27/h27_88_01news.html

【参考】クロネコメンバーズとは

2007 年 11 月に開始した、入会費・年会費・利用料無料の個人の方を対象としたヤマト運輸の会員制サービスです。宅急便を送る際に、送り状を手書きする手間を軽減する「らくらく送り状発行サービス」や「送り状発行システム C2」、お得に宅急便が送れる「クロネコメンバー割」、荷物のお届けをお知らせする「お届け予定 e メール」、ご不在時にお届けに伺ったことをお知らせする「ご不在連絡 e メール」など、便利でお得なサービスを提供しています。

クロネコメンバーズサイト：<https://mypage.kuronekoyamato.co.jp/portal/entrance>

以上