

2018年8月28日
株式会社セブン&アイ・ホールディングス
トランスコスモス株式会社

セブン&アイのネットショッピングサイト『オムニ7』 AIによるお客様からのお問い合わせ対応を開始 ～24時間365日お問い合わせ対応が可能に～

株式会社セブン&アイ・ホールディングス（代表取締役社長：井阪 隆一、以下：セブン&アイ）とトランスコスモス株式会社（代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝、以下：トランスコスモス）は、2018年8月29日（水）から、セブン&アイのネットショッピングサイト「オムニ7（<https://www.omni7.jp/>）」において、AIによるお客様からのお問い合わせ対応を開始いたします。

セブン&アイは、お客様のライフスタイルの変化に合わせて更に利便性を高めることを目的に、AIによるお問い合わせ対応を導入いたします。本サービスのプラットフォームとして、トランスコスモスが提供する自動応答エンジン「BEDORE（ベドア）」を採用いたします。

「BEDORE（ベドア）」は、高度な対話性能を持った「対話型チャットエンジン」です。高い日本語認識能力から、ユーザーの「話し言葉」を理解し、最もふさわしい回答を返答します。お客様がオムニ7サイトにて、お問い合わせや質問事項をチャット窓口から入力すると、「BEDORE（ベドア）」から最適な回答を対話形式で返信します。フリーワードや文章、話し言葉など言葉のゆれも吸収できるため、お客様はストレスなく、最短で正確な回答を得ることが可能になります。

セブン&アイとトランスコスモスは、今後もお客様の暮らしを豊かにする利便性の高いサービスの導入を推進してまいります。

【サービス提供イメージ】

The image displays three sequential screenshots of the AI chat interface on the Omni7 website. Each screenshot shows a chat window with a blue header and a white body. The AI's responses are in white bubbles, and user input is in green bubbles. The interface includes a search bar at the bottom with the text 「お問合せ内容をご入力ください」 and a yellow button labeled 「質問する」.

Screenshot 1: The AI greets the user as the Omni7 Customer Center and provides instructions for using the chat. It lists several points to note, such as not entering personal information and that the AI can handle general inquiries but not individual orders.

Screenshot 2: A user asks, 「nanacoポイントはいつ付与されるのか知りたい。」 (I want to know when nanaco points will be credited). The AI responds with a list of related questions: 「nanacoポイントの残高を確認するには、どうすればいいか教えてください。」 (How do I check my nanaco point balance?), 「nanacoポイントの有効期限について知りたい。」 (I want to know about the validity period of nanaco points), and 「nanacoポイントはいつ付与されるのか知りたい。」 (I want to know when nanaco points will be credited).

Screenshot 3: The user asks, 「nanacoポイントはいつ付与されるのか知りたい。」 (I want to know when nanaco points will be credited). The AI provides a detailed answer: 「宅配受取りでのご注文時のポイントは、商品出荷後7日以内に付与されます。店舗受取りでのご注文時のポイントは、商品お受取り後7日以内に付与されます。」 (For home delivery orders, points are credited within 7 days of shipping. For store pickup orders, points are credited within 7 days of receiving the goods). It also provides links for PC and mobile users: 「faq.omni7.jp/omni...」.

■ご参考資料

《株式会社セブン&アイ・ホールディングス 概要》

商号	株式会社セブン&アイ・ホールディングス
所在地	東京都千代田区二番町 8-8
代表者	代表取締役社長 井阪 隆一
設立	2005年9月1日
資本金	500億円
事業内容	コンビニエンスストア、総合スーパー、食品スーパー、百貨店、専門店、フードサービス、金融サービス、IT／サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営

《トランスコスモス株式会社 概要》

商号	トランスコスモス株式会社
所在地	東京都渋谷区渋谷 3-25-18
代表者	代表取締役社長兼 COO 奥田 昌孝
設立	1985年6月18日
資本金	290億6千596万円
事業内容	ビジネスプロセスアウトソーシング事業

以 上