

JAL、回答範囲カバー率 90%の AI チャットボットを育てた好事例 ～コロナ禍や日々の変化にタイムリーに対応する「チャット自動応答サービス」～

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、日本航空株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：赤坂祐二、以下 JAL）が目指す“お客さまの心に寄り添い、つながりやすいコンタクトセンター”を実現するために [AI チャットボットを導入し](#)、コロナ禍で日々変容するお客さまの問合せに常に最新情報で応え続ける「チャット自動応答サービス」の事例を公開いたしました。

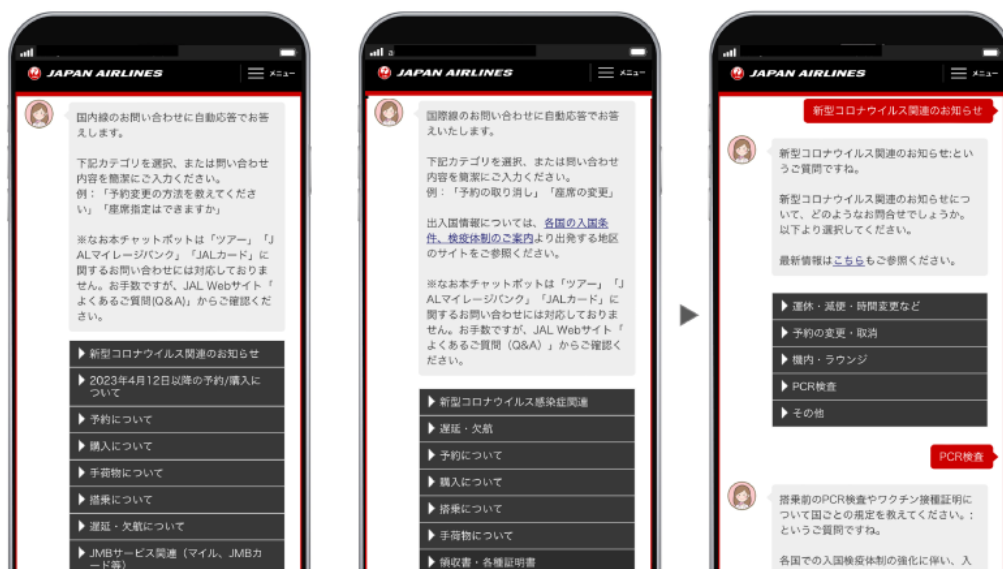


● JAL 様「チャット自動応答サービス」事例：<https://www.k-evolva.com/case/public/jal.html>

安全で快適な空の旅をサポートする JAL のコンタクトセンターでは、航空旅客に関わる予約受付や案内、手荷物、機内サービスまで多岐に渡る問合せに対応しています。2020 年には、24 時間 365 日利用できる AI チャットボット「チャット自動応答サービス」を開始しました。

「チャット自動応答サービス」は、公式ホームページの「[よくあるご質問（国内線）](#)」「[よくあるご質問（国際線）](#)」サイトの右下にある「チャット形式で質問する」アイコンから利用でき、遅延・欠航、予約・購入、搭乗・手荷物などの定型問合せから、国内・世界情勢の変化に応じて求められる新型コロナウイルス感染症にかかるタイムリーな問合せまで対応。国際線の例では、日々、国ごとに変動する搭乗前の PCR 検査やワクチン接種証明の規定、減便や運休などにかかる入国制限や検疫体制の情報に簡単にアクセスすることができます。

サービス開始から 2 年、現在、チャットボットの回答可能範囲を測るカバー率は約 90%まで向上しました。



<国内線・国際線の「チャット自動応答サービス」イメージ>

事例では、[AI チャットボット](#)導入の経緯から、「チャット自動応答サービス」開始と重なったコロナ禍の対応、回答範囲カバー率 90%を実現した運用プロセスについてお話しいただいています。お客さまの問合せトレンドをキャッチアップし、お客さまにとって「使える」AI チャットボットを育てることで CX 向上に寄与するサポートを実現した好事例になっております。

● JAL 様 「チャット自動応答サービス」事例：<https://www.k-evolva.com/case/public/jal.html>

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービスと DX 推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて多くの好事例を創出するとともに、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

- JAL 様 AI チャットボット事例：<https://www.k-evolva.com/case/public/jal.html>
- AI チャットボット「AIChat」：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>
- JAL 様の「チャット自動応答サービス」は、「よくあるご質問 (<https://www.jal.co.jp/jp/ja/help/index.html>) 」の国内線、国際線のページ右下にある「チャット形式で質問する」アイコンからご利用いただけます。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。