

TOTO「お客様相談窓口」、AI で複雑なオペレーションの自動化に挑戦した好事例 自己解決意向に応え CX 向上、電話問合せ比率の低減を実現

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、TOTO 株式会社（本社：福岡県北九州市、代表取締役社長：清田徳明、以下 TOTO）に [AI チャットボット](#) を導入、ウォシュレット®にかかる自己解決率と CX 向上、電話問合せ比率の低減に成功した共創、好事例を発表いたしました。



TOTO「お客様相談窓口」様 AI チャットボット事例

<https://www.k-evolva.com/case/manufacturing/toto.html>

■ 自動化したのはオペレータが一人前になるまでに 1 年以上かかる“お客様相談窓口”

TOTO の温水洗浄便座「ウォシュレット®」は、1980 年の誕生以降、何年も使い続けられる暮らしと健康に欠かせない家電製品としてあらゆる世帯や商業施設で親しまれています。このため、便器と「ウォシュレット®」、それら部品を合わせると何千通りもの組合せがあり、お客さまから入る相談、問合せは多岐に渡ります。

例えば、「新しいものに交換したい」「修理して使い続けたい」「メンテナンス方法を知りたい」という 3 つのケースでも、お客さまの状況と使用する商品の組合せは複雑で、ご案内内容は千差万別あります。事例では、自動化が難しい複雑な問合せが入る TOTO の“お客様相談窓口”が、お客さまの「自分で調べたい」という自己解決ニーズに応えるために [AI チャットボット](#) に挑戦した経緯、プロセス、工夫、コロナ禍の対応について、インタビューに答えていただいています。

「一人前になるまでに 1 年以上はかかる」と言われるほどの知識・ホスピタリティを保有する品質の高いオペレータが、お客さまにしっかりと寄り添い、言葉から真因を読み解き、あらゆる問合せに適切な答えを導き出す TOTO の“お客様相談窓口”の [AI チャットボット](#) 導入の取組みは、製造メーカーをはじめとした多くの企業に役立つものと考えております。

● 図解で「わかりやすく」伝える TOTO のチャットサポート『トウコさん』



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。

- ・ TOTO 様 AI チャットボット事例 <https://www.k-evolva.com/case/manufacturing/toto.html>
- ・ AI チャットボット「AIChat」: <https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>
- ・ TOTO 様のチャットサポートは「<https://jp.toto.com/support/>」ページより、トウコさんの『ウォシュレット®のご質問はこちらから』アイコンからご利用いただけます。

- ・ 「ウォシュレット」は TOTO 株式会社の登録商標です。
- ・ その他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。