

2017年6月26日

りらいあコミュニケーションズ株式会社

**ふるさと納税ポータルサイト「さとふる」のチャットボット
「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」にバーチャルエージェント®を導入
～「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」が問い合わせの最大77%に対応～**

りらいあコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ）は、このたび株式会社さとふる（本社：東京都中央区、代表取締役社長：藤井 宏明、以下さとふる）のふるさと納税ポータルサイト「さとふる」のチャットボット「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」にバーチャルエージェント®を導入しましたことをお知らせいたします。

バーチャルエージェントが導入されたさとふるの「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」では、利用者が質問をテキスト入力すると、質問の意図に沿った最適な回答が会話形式で表示されます。時間を問わず「さとふる」のサービスやふるさと納税についての質問を受け付け、また即時回答できるようにすることで、より多くの方にふるさと納税制度を利用してもらうことを目的にバーチャルエージェントが導入されました。

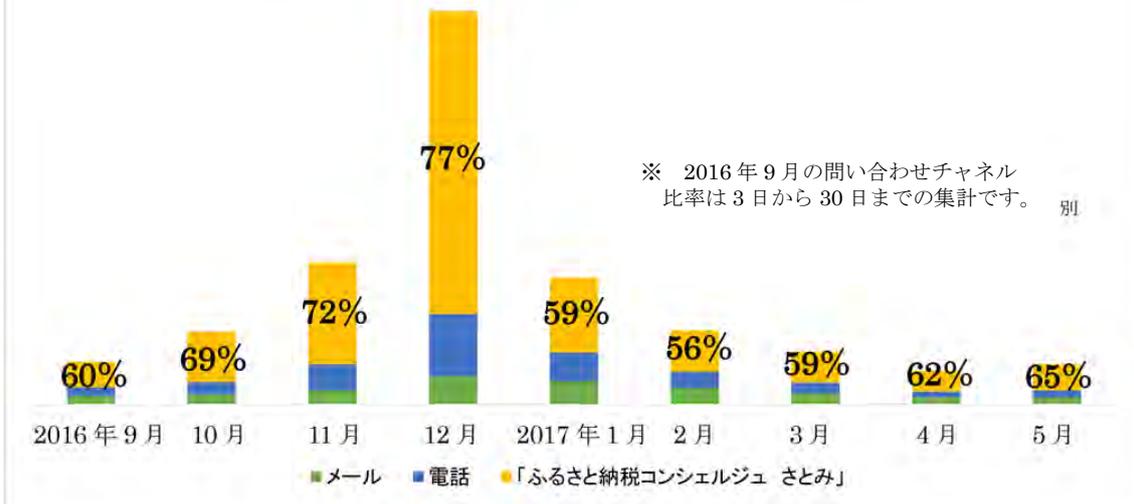
2016年9月に導入し、2016年12月には、株式会社さとふるへの問い合わせのうち約77パーセント*1を「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」で受け付けるなど、メールや電話を含めた各種問い合わせチャネルのうち、最も多く利用されるチャネルとなりました。また、「ふるさと納税コンシェルジュさとみ」の利用者アンケートでは、約74パーセントが「役に立った」と回答されております*2。

「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」で活用されているバーチャルエージェント®は、自然言語処理技術及びAI（人工知能）を活用してユーザーが入力する話し言葉を理解し、オンライン上で知的な自動応答を実現するものです。バーチャルエージェント®は、サービス開始以来、多くのサポートサイトで新しいユーザー体験を提供し、顧客満足向上に寄与しています。当社では今後も、ビジネスパートナーとしてお客様企業の信頼にお応えするべく、カスタマーエクスペリエンスの向上やパフォーマンスの更なる改善に向けて、新しいテクノロジーの活用積極的に取り組んでまいります。

*1 月別の集計です。

*2 2016年9月3日から2017年5月31日までの集計で、月別比率の平均値です。
アンケートは、「ふるさと納税コンシェルジュ さとみ」で最適な回答を提示後に実施しているものです。

株式会社さとふるへの問い合わせチャンネル別比率



■ 「さとふるさと納税コンシェルジュ さとみ」の特徴

- ・オペレーターと会話しているかのような自然な回答を提示します。
- ・曖昧な質問が入力された場合、より具体的な質問内容の入力を促したり、質問内容の候補を提示します。
- ・問い合わせ履歴をもとに、データベースのチューニングを行うことで回答の精度が上がります。

■ 「さとふるさと納税コンシェルジュ さとみ」利用イメージ

さとふるさと納税やさとふるについて、「さとふるさと納税コンシェルジュ さとみ」にご質問ください。

さとふるさと納税とはどのような制度ですか？

さとふるさと納税とは、地方自治体への寄付金のことです。さとふるさと納税制度を利用すると寄付金のお礼として、地方の特産物などがもらえる自治体があります。さとふるさと納税の仕組みについては[こちら](#)をご覧ください。

ご案内はお役に立ちましたか？

もしかして、こちらの質問でしょうか？

- ・ポイント制度を導入している自治体がありますがどのような制度ですか？
- ・さとふるさと納税ワンストップ特例制度とは何ですか？
- ・ログインできません

文章で質問を入力してください

■ 「さとふるさと納税コンシェルジュ さとみ」URL

<http://www.satofull.jp/static/faq.php>

以上

【ふるさと納税ポータルサイト「さとふる」について】

株式会社さとふるは、ふるさと納税を通して地域活性化を推進しています。「ふるさとの元気を“フル”にする、ふるさとの魅力が“フル”に集まる ふるさと応援、ふるさと納税ポータルサイト」をコンセプトに、「さとふる」で寄付先の自治体やお礼品の選定、寄付の申し込み、寄付金の支払いなどができるサービスを提供しています。また、自治体向けには寄付の募集や申し込み受け付け、寄付金の収納、お礼品の在庫管理や配送など、ふるさと納税の運営に必要な業務を一括代行するサービスを提供しています。

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に30ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約3万人のスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

<http://www.relia-group.com>

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本、森下

TEL 03-5351-7200（代表）