

2019 年 9 月 3 日

カラクリ株式会社

**カラクリ、「earth music&ecology」などのブランドを展開する
株式会社ストライプインターナショナルに「KARAKURI chatbot」を導入！
～ファッションテックを加速、24 時間 365 日対応でユーザーの自己解決率向上を目指す～**

カラクリ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：小田 志門、以下「カラクリ」）は、当社が提供するカスタマーサポート特化型 AI「KARAKURI chatbot」（<http://karakuri.ai>）を株式会社ストライプインターナショナル（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長：石川康晴、以下「ストライプインターナショナル」）が運営する公式オンラインショップ「STRIPE CLUB」（<https://stripe-club.com/>）に導入しました。

STRIPE CLUB



経済産業省が実施した「平成 30 年度 我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）」によると、2018 年の BtoC-EC 市場規模は、17 兆 9,845 億円で前年比 8.96%増となっており、右肩上がりの成長を続けています。

ストライプインターナショナルは「ライフスタイル&テクノロジー」を事業領域とし、テクノロジーの導入による業務改革を積極的に推進しております。2019 年度は全ブランドに AI 需要予測を導入するなど、更なる業務改善活動に従事し、テックアパレルとしての地位を確立していく方針です。

この度、導入いただいたカスタマーサポート特化型 AI「KARAKURI chatbot」は、公式オンラインショップ「STRIPE CLUB」の問い合わせ対応業務における生産性向上をはじめ、24 時間自動対応によるセルフサービス領域の拡大など、顧客満足度の更なる向上に貢献してまいります。

■ストライプインターナショナル「KARAKURI chatbot」導入背景

・働き方改革による業務効率化

「KARAKURI chatbot」を導入することで、返品対応など簡易的な FAQ に対する生産性向上、24 時間対応によるユーザーの自己解決が見込めるため、コールセンター内のオペレーター負荷軽減に大きく貢献できます。

・LTV 向上にむけたファンづくり

EC 運営において、顧客が生涯を通じて企業にもたらす利益である LTV（Life Time Value）の重要性がより高まっています。LTV 向上には顧客ニーズの収集が不可欠であり、問合せ窓口のチャネル拡大による VOC 分析が期待できます。

▶公式オンラインショップ「STRIPE CLUB」について

STRIPE CLUB は、earth music&ecology や E hyphen world gallery、AMERICAN HOLICなどを運営する株式会社ストライプインターナショナルの公式通販サイトです。レディースファッションからメンズ・キッズ・ライフスタイル雑貨まで 15 ブランド以上のアイテムを幅広く取り揃えています。

▶株式会社ストライプインターナショナル 会社概要

「ライフスタイル&テクノロジー」を事業領域とし、基軸のアパレル事業で培ったノウハウを活かし、衣食住に関わる提案を行っています。ファッションでは、幅広い世代に人気のブランド earth music&ecology や、グローバルブランドを目指す koe など、ストライプグループで 30 以上のブランドを展開中です。さらには、グローバル M&A・グローバル SPA・グローバルプラットフォームを軸に、国内外の M&A や、新品・中古・レンタルにおけるプラットフォームを提供しています。

住所 : 〒700-0903 岡山県岡山市北区幸町 2-8

設立 : 1995 年 2 月

代表者 : 代表取締役社長 石川 康晴

事業内容 : レディス・メンズ・キッズ・カジュアルウェアの企画・製造・販売・卸、カフェ（飲食事業）、ホテル、EC プラットフォーム運営

URL : <https://www.stripe-intl.com/>

▶カスタマーサポート型 AI『KARAKURI chatbot』について

『KARAKURI chatbot』は、ユーザーからのお問い合わせに対して 24 時間 365 日自動対応する AI チャットボットです。導入から運用を通してプログラミングスキル不要、また UI(ユーザーインターフェース)特許を取得した誰にでも扱いやすい管理画面を備え、AI トレーニングを効率的に行えるのが特徴です。また導入までの総合的な支援により、正答率 95%（※）を保証した状態でご利用開始いただくことができます。

※KARAKURI に搭載済の Q&A を未知の質問でテストし、その回答正解数/テスト質問数で算出します。業界や業種、FAQ の数の多さや複雑度によって、保証正答率が変更となる場合があります。

▶ カラクリ株式会社 会社概要

カラクリ株式会社は、「今までにないカラクリで世の中を豊かに」をミッションに、AI テクノロジーを活用した事業開発やソリューション提供を行っています。日本初のAIベンチャー支援制度「AI.Accelerator」に採択され、スタートアップの登竜門イベント、ICC サミット「スタートアップ・カタパルト」では4位に入賞しています。

住所 : 〒104-0045 東京都中央区築地 2-7-3 築地グラスゲート 5F
設立 : 2016 年 10 月 3 日
代表者 : 代表取締役 CEO 小田 志門
事業内容 : カスタマーサポート特化型 AI「KARAKURI chabot」の提供・運営
AI ソリューション事業（コンサルティング、個別開発）
AI ビジネス開発事業（事業開発）
URL : <https://karakuri-ai.co.jp/>

▶ 本件に関するお問い合わせ先

カラクリ株式会社 : 広報 堀之内

E-mail: pr@karakuri.ai