

中国・小売業 No.1 の大手 EC&インフラカンパニー^{ジンドン}京東集団【JD.com】 春節期間中の配達量が前年比 70%増加 AI によるスマート・カスタマーシステムで顧客満足度向上に貢献

中国市場を牽引する EC サイト「^{ジンドン}京東商城 (JD.com)」を運営する中国・小売業 No.1 の大手 EC & 小売インフラカンパニー^{ジンドン}京東集団 (代表：劉強東 本社：中華人民共和国 北京市 NASDAQ:JD) は、今年の春節期間 (2019 年 2 月 4~10 日) において京東物流の個人、法人向け配達事業における配達量が前年比 70%増加し、春節当日の 2 月 5 日では 100%以上増加したことをお知らせします。また消費者の音声を自動的に識別し、ニーズを正確に理解するスマート・IVR (自動音声応答システム) を今年の春節より初めて導入し、顧客満足度向上に貢献しました。

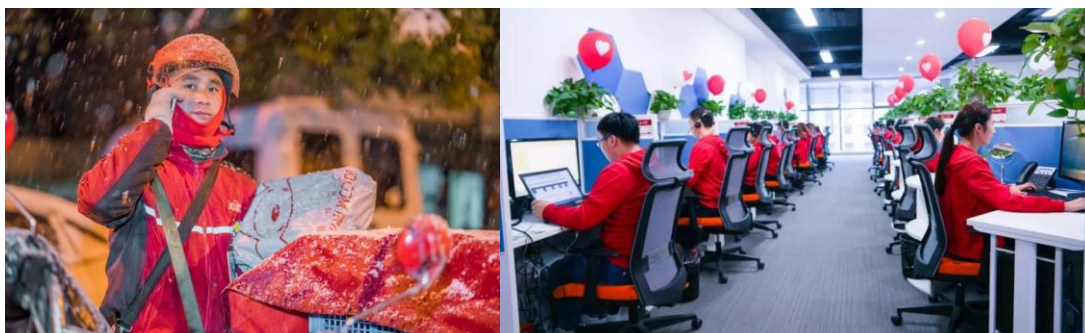
春節 (旧正月) 期間では故郷で過ごす人たちの帰省ラッシュにより、交通網の混雑やスタッフの少なさから、物流業界にとって大きな圧力がかかる時期です。今年の春節期間は、約 40 日間の帰省ラッシュが続き、約 30 億人が動いたと見られています。

京東物流は春節期間中に配達業務を行った初めての企業であり、年中無休となった 2013 年以来、春節期間の配達範囲を拡大し続け、今年の期間中では約 300 の都市と 1000 以上の行政地区に通常通り注文から当日、もしくは翌日での配達を行いました。

また、カスタマーセンターでは全日 24 時間対応する他、消費者の求めるニーズなど正確に理解するスマート・IVR (自動音声応答システム) を導入し、多くのスタッフが春節で帰省する中、消費者満足度の向上、問題解決スピードに貢献しました。

京東では消費者にいち早く商品を届けることを目指し、技術開発や発展をし続けています。中国国家郵政局が 2019 年 2 月 2 日に発表した「2018 年中国 EMS サービス満足度調査結果」では、中国国内 EMS 業務総量ランキングの「全体満足度」部門で京東物流が 3 位にランクインしています。

これからも京東は中国国内における「小売業者 No.1」「物流網 No.1」※1 という強みを活かし、積極的なイノベーションを継続させながら、「ボーダーレスリテール※2」の実現に向けて技術発展を目指してまいります。



京東物流の配達員 (左)、京東のカスタマースタッフ (右)

※1 出典：「JD.com Inc 1Q2018 Financial and Operational Highlights」(<http://ir.jd.com/phoenix.zhtml?c=253315&p=irol-irhome>)
※2 「ボーダーレスリテール」とは：京東が提唱する、オンラインとオフライン（実店舗）、物流機能まで融合させたビジネスの総称です。消費者にいつでも・どこでも、オン・オフラインの境界線すらも越え快適に消費できる環境を提供する世界です。京東はこの「ボーダーレスリテール」を、小売業のあるべき姿と考え、そこに近づくためのサービスを提供しています。京東劉 CEO はこの「ボーダーレスリテール」について、「シーンは無限、貨物に国境は無く、人と企業の間にも壁はない」と話しています。

<春節期間中における取り組み>

■京東物流

京東物流は中国国内 20 ヶ所にある大型スマート倉庫「アジア 1 号」を全面的に活用しました。100 万個以上の荷物処理能力を持ったスマート型仕分けセンターや、全行程を自動化した無人倉庫、最先端技術を誇る AI 物流ロボットなど、スマート物流設備の運用によって運営効率を大幅に向上させ、消費者の荷物受取時間を保証しました。



スマート倉庫「アジア 1 号」

■京東カスタマーサービス

スマート・カスタマーシステム「**天枢**」やスマート・IVR（自動音声応答システム）など、ビッグデータや AI の技術を全面的に活用し、品質の高いサービスをさらにアップグレードさせ、消費者の満足度や問題解決率の向上に大きく貢献しました。

・「**天枢**」

昨年の「独身の日セール」期間に導入したスマート・カスタマーシステムです。システムは自動的に消費者の問い合わせ内容、商品のジャンルやカテゴリ、感情を識別し、カスタマースタッフの専門知識や能力レベルに基づき、相応しいスタッフを自動的に配備します。

・スマート・IVR（自動音声応答システム）

今年の春節から導入したシステムです。スマート言語機能によって、従来の IVR システムと比較しナビゲーション能力がより快適になっています。消費者の音声を自動的に識別するだけでなく、音声から消費者の求めるニーズなどを正確に理解することができます。消費者はプッシュボタン式の番号入力など面倒なボタン操作が無くなるため、問い合わせ時間の大幅な短縮を実現しています。

■京東物流 王振輝 CEO コメント

「2018 年は物流企業への全面的なモデルチェンジを実現させることができました。個人・法人向けサービス業務の利益は前年比 100%以上の増加と、目標値を大きく超える形で達成し、取引先も 20 万社以上となりました。」

【会社概要】

- ・会社名： JD.com 京東日本株式会社
- ・所在地： 〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-1-1
大手町パークビルディング 7 階 703
- ・TEL： 03-6259-1951
- ・資本金： 3,000 万円
- ・代表者： 日本業務最高責任者 荒井伸二
- ・業務内容： 越境 EC の進出支援、日中間の一般貿易及び技術提携窓口