

# サポート部門で吸い上げた「顧客の声」を商品開発・改善に活かす チャットボットシステムによる業務効率化 『OKBIZ. for Chat & Bot』をファンケルが活用

## ■サポート部門に急速に普及する「チャット」 「チャットボット（自動応答）」で 24 時間、いつでもお客様対応が可能に

「チャット」は近年、企業のサポート部門で急速で導入が進んでいます。コールセンター白書 2018 によると、「コールセンターでサポートしているチャネル」について、「チャット」は 2013 年には 1.8% だったものが、2018 年には 26.7% に拡大しています。「チャット」の導入は、企業にとっては複数の顧客対応を同時に行うことが出来、業務効率化が実現出来ます。また、顧客側から見ると LINE などの SNS が普及し、テキストによるリアルタイムのコミュニケーションへのハードルが下がったことで、手軽に問い合わせが出来る「チャット」の利用価値が上がりました。

2016 年以降には「チャットボット」が登場し、お問い合わせやオンライン手続きを自動で対応出来るようになったことも、更に「チャット」の利便性が上がり、導入が進む背景となっています。

## ■「チャットボット」とは？

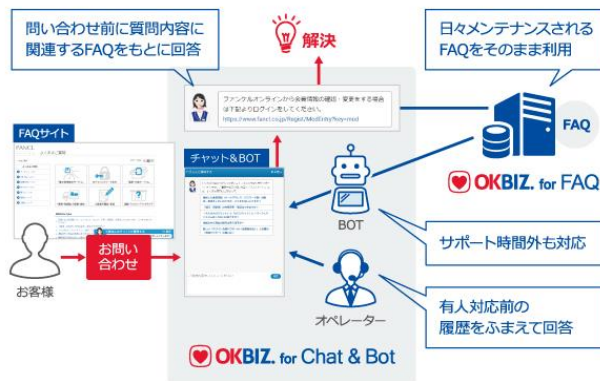
チャットボットとは、チャット機能・サービスの一部または全部を、ボット（※語源はロボットの短縮形）での自動応答で提供する仕組みやサービスです。

チャットボットの自動応答は基本的に Q（質問）と A（回答）の関係であり、最初のシナリオ作りが非常に重要となります。シナリオ作りの方法は「ルールベース」と「機械学習ベース」の 2 種に大別できます。ルールベースは、Q&A データベースを基に手作業でシナリオを作り、Q（質問）に対して A（回答）を出力します。機械学習ベースは、チャットボットに搭載された AI がデータベースを学習してシナリオを作り、Q（質問）に対する A（回答）の統計・確立値を見ながらチューニングしていきます。それにより、チャットボットでの回答範囲が広がったり、ボットが自らシナリオを生み出したりできるようになります。

## ■SNS 時代に対応したチャットソリューション『OKBIZ. for Chat & Bot』とは？

「OKBIZ. for Chat & Bot」では、FAQ サービス「OKBIZ. for FAQ」との連携が可能であり、FAQ サイトに掲載する Q&A をチャットボットにそのまま展開することが出来ます。

前述の通り「チャット」の運用にはデータベースの存在が重要です。オウケイウェイヴの「OKBIZ. for Chat & Bot」では、業界シェア 1 位の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」との連携も可能となっており、FAQ データベースをそのまま活用できます。そのためデータベース管理の効率化を図りながら、より顧客が使いやすく、自己解決を実現出来るシステムとなっています。



FAQシステムとチャットボットシステムが連動

また、大手 SNS との連携も実現しており、PC/スマホからだけでなく、LINE や Facebook Messenger などの SNS アプリを窓口としたサポートも可能となっています。また要求度の高い金融系や、大手企業への導入により培われたハイレベルなセキュリティで、確かな堅牢性を構築しています。

**■チャットボット「OKBIZ. for Chat & Bot」導入事例：株式会社ファンケル様**

ファンケルは化粧品や健康食品を扱うメーカーで、同社はサービス産業生産性協議会（SPRING）が発表する日本版顧客満足度指数（JCSI）の通販部門で、毎年上位に名前を連ねています。同社は Web サポート体制を大幅に強化する為、チャットボットシステム「OKBIZ. for Chat & Bot」と FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」を導入しました。



健康志向の高まりはもちろん、2014 年度以降に開始した定期的にサプリメントなどをお届けするサービスの開始に伴い、電話とメールでの問い合わせ件数は倍以上に増えていることが課題でした。理由は大きく分けると 2 つあり、1 つ目が FAQ サイトでの情報提供が顧客の望む回答になっていなかったこと、2 つ目は FAQ のレイアウトが文字列で羅列されていた為、顧客が一目で理解しづらい仕様となっていたことです。

FAQ サイトへの上記課題もあり、また電話やメールに続く第三のお問い合わせチャネルとしてチャットの導入も視野に入れていたこともあり、FAQ サイトとチャットボットシステムを一気通貫で管理・運用が出来、顧客の自己解決の機会を増やす為、オウケイウェイヴのシステム導入を決めました。



ファンケルのよくあるご質問サイト

▲ファンケルの FAQ サイト・チャットボット画面

**■システム導入による業務効率化だけでなく顧客とのコミュニケーションを大切に、顧客の声を商品開発・改善に活かすサポート部門**

同社は問合せ窓口に入ってくるお客様の声をデータベースで一元管理しており、新商品開発のヒントを得たり、新商品の初動がどうだったか確認しています。商品の改善に活かされるケースも多々あります。

一例として、サプリメントの袋を紹介します。袋の角が丸くなっているのは、「当たると痛い」などのご指摘をいただいたので、丸くしています。また開封後の断面なんですが、前面が短く切れており、後面の内側のアルミが見えています。（写真参照）



これは、指がかかりやすいようにずれて切れるようになっています。当然揃っている方が見た目にもきれいですが、お客様から「開けづらい」というご意見を多くいただきました。そのため、商品全て開封時には開け口がずれるように設計しています。また、同社では期間限定商品について「再販はしないの？」などの声を頂いた場合、その声もデータベースで管理し、その商品が再販売すると決定した際には、再販売のお知らせをすぐにお届けするようにしています。商品によっては、再販売をお伝えをした方の70%が購入に至った事例もあります。

システム導入による業務効率化や顧客の声の一元的管理だけでなく、サポート部門で集まったナレッジを商品開発・改善に活かしています。

### **会社概要：**

会社名：株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWAVE, Inc.）

代表者：代表取締役社長 松田 元

所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5階

設立：1999年7月

資本金：996百万円

ホームページ：<https://www.okwave.co.jp/>

