

ZAC、“AIチャットボット”導入で カスタマーサービスを強化

～「自己解決率」向上で顧客満足度を高める～

株式会社オロ（東京都目黒区 代表取締役社長 川田 篤）はこの度、クラウドERP「ZAC」に“AIチャットボット”を正式導入し運用を開始したことをお知らせします。カスタマーサポートのオムニチャネル化により、ZACの操作・運用に関する疑問のスピーディーな解消と、それを通じた顧客満足度の向上を見込んでいます。



AIチャットボット導入

自己解決率 & 顧客満足度向上



導入背景

ZACを提供するクラウドソリューション事業部では、ユーザー様がZACを利用中に直面した問題の解決プロセスにおいて、ユーザー様自身が適切だと考える手段を自由に使い分けられるよう「カスタマーサポートのオムニチャネル化」の取り組みを進めてきました。

近年特に、優れた顧客体験を提供するために、ユーザー様自身が操作・運用に関する疑問を解消できる「自己解決率」が重要視されています。こうした状況を踏まえてオロでは、従来の電話/メール/フォームでのお問い合わせなどに加えて、2020年よりFAQサイト（以下、ZACヘルプセンター）の充実化を図ってきました。

そしてこの度、より自己解決率を高められるよう、ユーザー様に問合せの手間や負担を感じさせずに24時間いつでも対応が可能な「AIチャットボット」を正式導入いたしました。

AIチャットボットの導入による、更なるカスタマーサポートのオムニチャネル化が、自己解決率の向上、ひいては顧客満足度の向上に寄与すると見込まれます。

特徴

- 登録しているFAQ記事の中から、AIが最適な記事を提示
- 複雑な分岐条件のある質問にも自動応答可能
- 異なるチャネルからの問合せデータを統合管理することで、シームレスな顧客対応を実装
- ユーザー様の自己解決率と満足度を大幅に向上

AIチャットボットについて

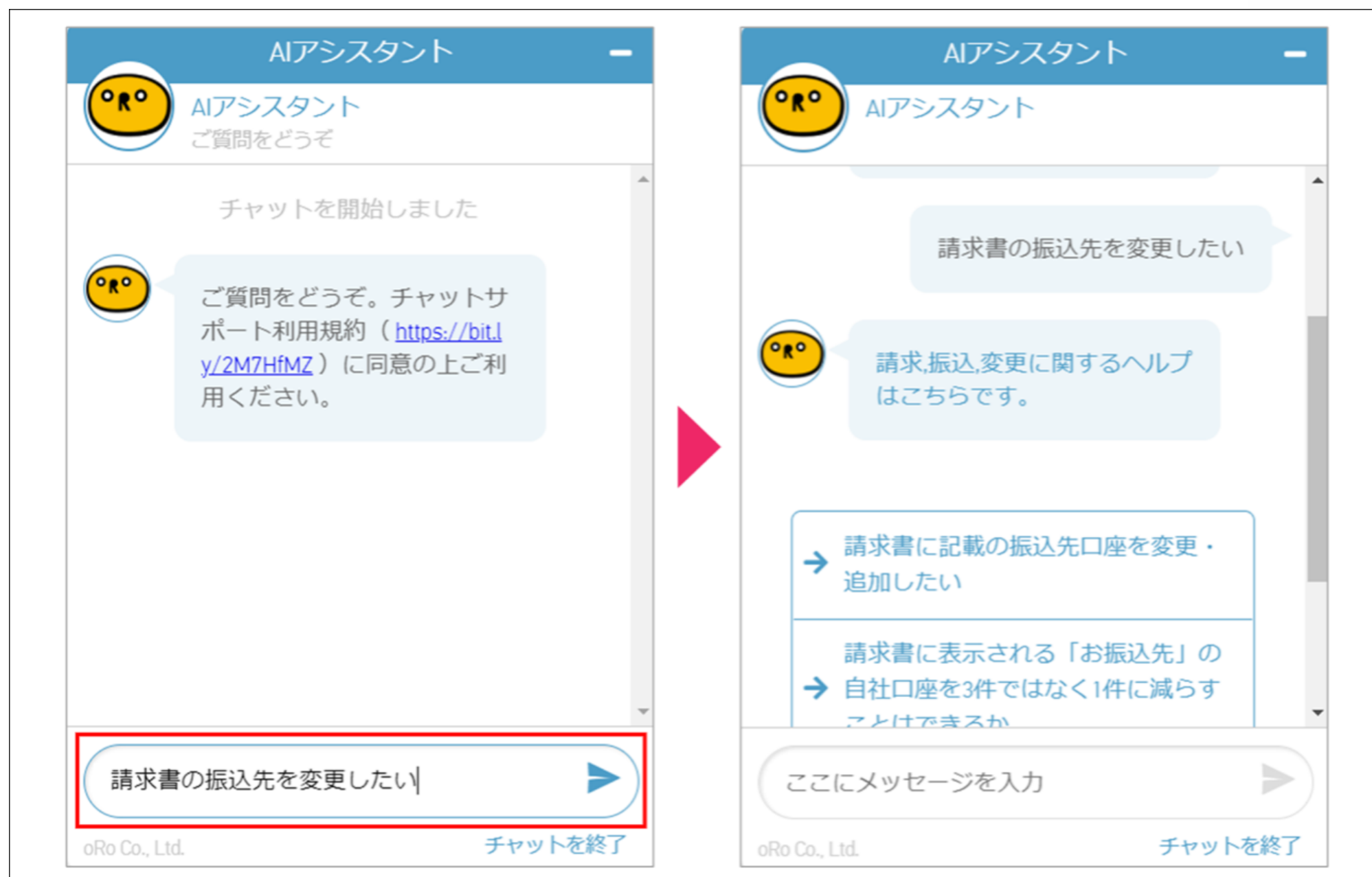
AIチャットボットとは、ZAC上のチャット画面から問合せメッセージをお送りいただくことで、AI技術を利用したチャットボットが問合せ内容に即した回答メッセージを配信するサービスです。



- ZAC・TOP画面のメニュー左下「ご質問はこちら」ボタンを押すと、チャットウィンドウが表示されます。
- チャットウィンドウ下部のメッセージ入力欄に、ご質問を入力して送信いただくと、AIアシスタント（24時間365日対応）が自動回答します。
- AIアシスタントの回答候補は、ZACヘルプセンター内の記事が参照先となっております。

※AIアシスタントの回答はZAC標準環境を前提にしております。

※貴社ZAC環境の設定変更部分に関するご質問は、導入支援担当またはカスタマーサポート（保守）窓口へお問合せください。



- 後日、AIアシスタントの回答で解決しない場合の「有人チャット対応への切り替え」機能を提供開始予定です。本機能が提供され次第、下記受付時間内であればカスタマーサポート担当へ直接お問い合わせいただけます。
※受付時間：日本時間10:00～17:00（土日祝日及び弊社の定めた休日を除く）

AIチャットボットの利用対象者

以下に掲げる当社製品・サービスを契約中のお客様

- ZAC（ザック）
- Reforma PSA（レフォルマ ピーエスエー）

※ZAC Enterpriseにつきましてはお問い合わせください。

AIチャットボットの対応言語

日本語

AIチャットボットの受付時間

365日24時間

ZAC公式サイト <https://zac.go.oro.com/news/news-2016.html>

詳細は下記までお問い合わせください。

【報道に関するお問い合わせ先】

株式会社オロ 広報担当 齊藤・橋口 TEL：03-5843-0836（直通） / Mail：info@jp.oro.com

【『クラウドERP ZAC』に関するお問い合わせ先】

株式会社オロ マーケティンググループ 担当：武田 TEL：03-5843-0653 / Mail：zac@jp.oro.com