

## 大人用の紙おむつのお問い合わせ対応システム 「リリーフ お悩みサポート」本格運用開始



花王は、2019年11月11日の介護の日に合わせて、AIチャットボットによる無人の自動返信機能を活用した大人用の紙おむつのお問い合わせ対応システム「リリーフ お悩みサポート」の本格的な運用\*を開始いたします。

『リリーフ』のブランドサイトよりご利用いただけます。

<https://www.kao.co.jp/relief/>

「リリーフ お悩みサポート」は、従来の選択式やチャート式ではなく、ご質問に対して人と対話しているかのように回答でき、また、24時間365日対応可能です。

日頃の紙おむつへの疑問や突然の介護で困った時など、大人用の紙おむつの選び方や使い方などのお問い合わせに対して、多様な生活スタイルに合わせ、常時お答えします。

※2019年6月より試験運用実施

### <取り組みの背景>

平日の日中につながるフリーダイヤル【花王・リリーフふれあいダイヤル】は、1992年のスタート以降、多くのお問い合わせをいただいています。昨今は、排泄ケアの悩みを解決したいという声が増加しています。

一方で、ライフスタイルの多様化により、さまざまな悩みを解決するために必要な情報収集は、都合のよい時間にインターネットを活用することも日常になっています。

介護は予期せず始まり、また、その状況は変化していくこともあります。特に、毎日続く排泄ケアについては、求める情報をすぐに得ることが難しく、悩みを抱えてしまう場合があります。適切なケアができれば、余裕が生まれ、お互いのQOLの向上につながります。そこで、時間を気にせず、お問い合わせに対応し、多くの方にそれぞれの状況にあった製品、または使用方法を知っていただくことが重要と考えております。

### <「リリーフ お悩みサポート」について>

このたび本格運用を開始する「リリーフ お悩みサポート」は、AI(人工知能)を活用したチャットボットがお問い合わせに対応するシステムです。これまで「ふれあいダイヤル」に寄せられたご相談内容を参考に、ご自身の言葉で聞きたいことを直接入力するという設計にこだわって開発しました。

「リリーフ お悩みサポート」は、本格運用後、お問い合わせ内容を学習していくことで回答の精度向上が見込まれます。また、併用して運用する従来の「ふれあいダイヤル」でのお問い合わせ内容からも学習を続け、よりの確にお答えできるように改良を重ねていきます。

### <「リリーフ お悩みサポート」での対応の流れ>

チャットボットキャラクターの「リリーフアドバイザーよしこさん」と対話をしているような流れでお問い合わせできます。また、その内容に応じて、製品画像や使い方のイラスト・動画が記載されているウェブページを紹介し、電話でのお問い合わせでは伝わりにくい情報も提供します。



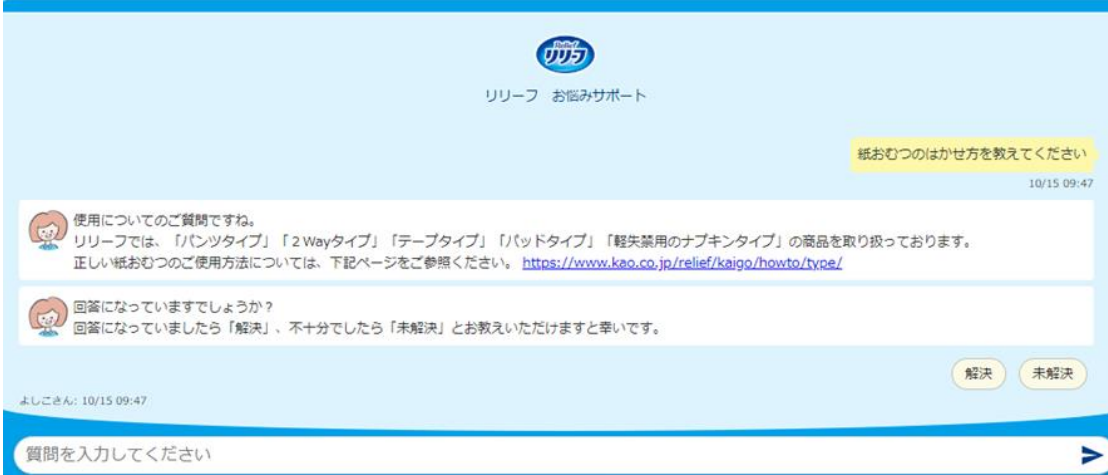
### 介護の日について ※厚生労働省HPより抜粋

介護について理解と認識を深め、介護従事者、介護サービス利用者及び介護家族を支援するとともに、利用者、家族、介護従事者、それらを取り巻く地域社会における支え合いや交流を促進する観点から、高齢者や障害者等に対する介護に関し、国民への啓発を重点的に実施するための日として平成20年より11月11日を「介護の日」と決めました。

「いい日、いい日、毎日、あったか介護ありがとう」を念頭に、「いい日、いい日」にかけた、覚えやすく、親しみやすい語呂合わせとなっています。

<実施例（内容は、2019年11月現在のものとなります）>

質問例「紙おむつのはかせ方を教えてください」



The screenshot shows a chat window with the following content:

- Header: **リリーフ お悩みサポート**
- Question: 紙おむつのはかせ方を教えてください
- Timestamp: 10/15 09:47
- Assistant's response: 使用についてのご質問ですね。リリーフでは、「パンツタイプ」「2Wayタイプ」「テープタイプ」「パッドタイプ」「軽失禁用のナプキンタイプ」の商品を取り扱っております。正しい紙おむつのご使用方法については、下記ページをご参照ください。 <https://www.kao.co.jp/relief/kaigo/howto/type/>
- Customer's response: 回答になっていますでしょうか？
- Assistant's response: 回答になっていましたら「解決」、不十分でしたら「未解決」とお教えいただけますと幸いです。
- Buttons: 解決, 未解決
- Footer: よしこさん: 10/15 09:47
- Input field: 質問を入力してください

はかせ方について尋ねると、ブランドサイトのはかせ方ページへ誘導します。  
図を交えて、各種紙おむつのご使用方法をお伝えしております。

### 正しい紙おむつの使い方



パンツタイプ



テープ/パンツ両用タイプ



テープタイプ



尿とりパッド

### パンツタイプ

☑ 介助する方がはかせる場合    ☑ 介助する方が尿とりパッドのみを交換するとき    ☑ ご自分ではく場合  
☑ ご自分で尿とりパッドを一緒に使う場合    ☑ モレを防ぐポイント    ☑ はずすとき    ☑ あと始末

#### 介助する方がはかせる場合

ベッドなどに座っていただき、パンツの前後を確認して、片足ずつ通します。麻痺がある方は、麻痺側の足を先に通します。両足を通したら、パンツの中に尿とりパッドを入れます。



立てる場合には、手すりやベッドなどにつかまってもらい、介助する方が背中にまわってパンツをウエストまで引き上げます。



#### 介助する方が尿とりパッドのみを交換するとき

尿とりパッドの交換の仕方  
使用者の後ろ側にまわり、パンツをヒザまでおろします。汚れた尿とりパッドを取り外したあと、新しい尿とりパッドをパンツの上に置き、引き上げます。



その他、紙おむつの選び方や医療費控除等の質問にも対応しております。