

お問い合わせ対応AI導入支援サービス

GMO **即レスAI**

導入事例紹介資料

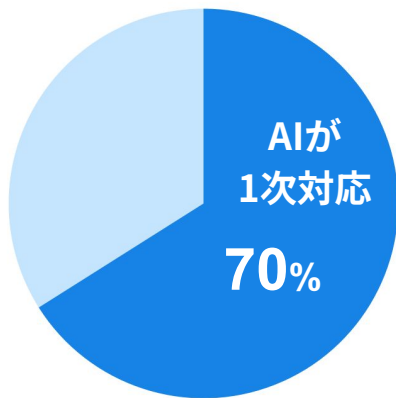
社名	GMOペパボ株式会社（英文表記：GMO Pepabo, Inc.）
設立	2003年1月10日
代表者	佐藤 健太郎
所在地	東京：東京都渋谷区桜丘町26-1 セルリアンタワー 福岡：福岡県福岡市中央区天神2-7-21 天神プライム 鹿児島：鹿児島県鹿児島市上荒田町3-1 第二NTビル
連結子会社	GMOクリエイターズネットワーク株式会社
証券コード	3633（東京証券取引所スタンダード市場）
資本金	2億6,222万円
従業員数（連結）	442名（うち正社員359名 臨時従業員83名） ※2023年12月末時点



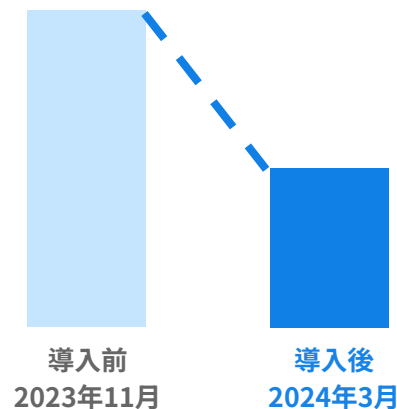
私たちの強みは自社サービスで運用していること

GMO即レスAIでは、お客様に提案するAI関連サービスを13の自社サービスで導入・運用しています。導入時や日々の運用で発生する課題と解決するためのノウハウを理解しているからこそ、結果を出すための伴走支援ができると考えています。

お問い合わせの**70%**をAIが一次受け



有人対応件数 **40%減**



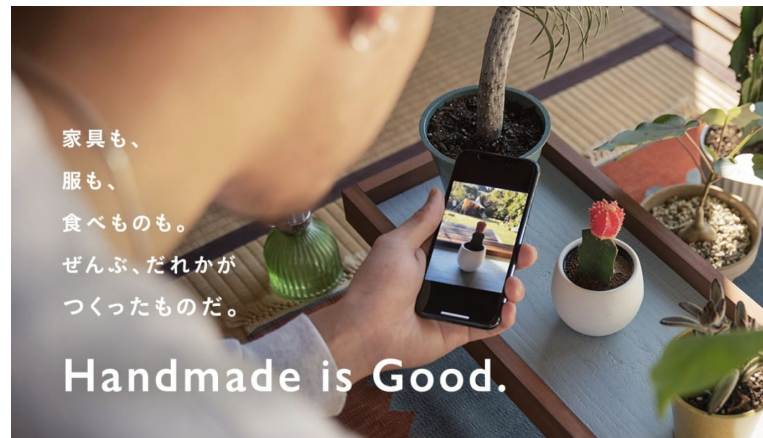
minne

ハンドメイドマーケット、ECモール

問い合わせ数：約10,000件（月）

問い合わせ方法：メール、Webフォーム

カスタマーサポート部門規模：約15名



AIチャットボット導入前の課題

- ・販売者と購入者双方からの問い合わせが発生するため、質問内容が多岐にわたり、問い合わせ数も多いためセルフサービスでの解決を促したかった。
- ・[オンラインマニュアル](#)の充実化を定期的に行っていたが、お問い合わせ自体の減少に対して目立って効果は出ていなかった。

国内最大級のハンドメイドマーケット「minne」の課題と効果

課題

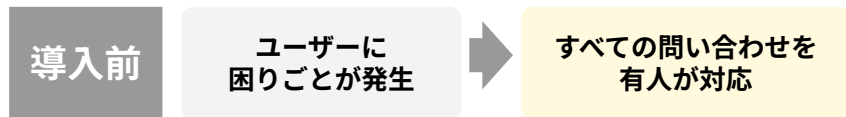
- ・月あたりの問い合わせ数が約10,000件ほど発生しており、効率化が不可欠だった。
- ・オンラインに公開している[ヘルプページ](#)を定期的に更新していたものの、問い合わせ数の削減においては効果は薄かった。

施策

- ・正答率を向上させるために正誤チェックとナレッジデータの整地・更新を定期的を実施。
- ・問い合わせの一次受けをすべてAIチャットボットで対応。

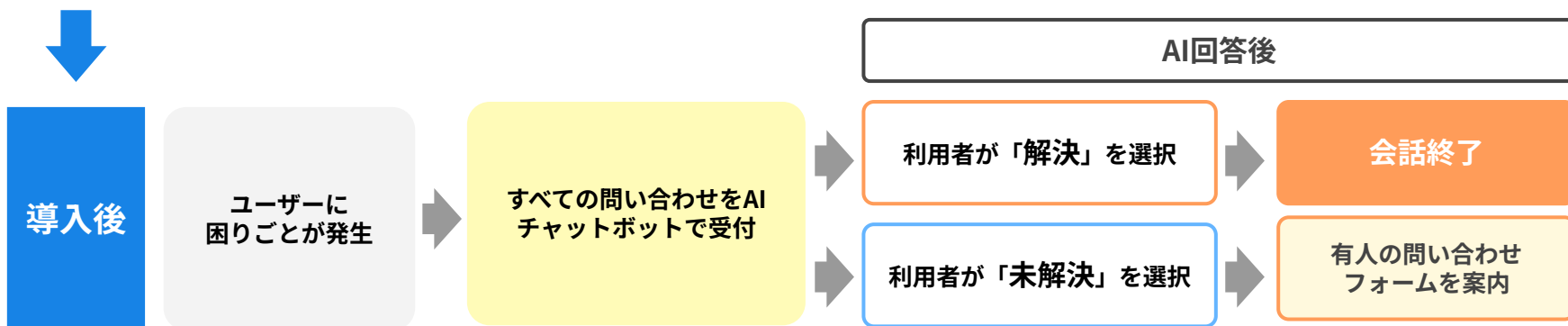
効果

- ・有人対応が必要な問い合わせを**全体で46%**に削減した。
- ・導入後の運用を徹底し、**正答率を99.9%**に上げることができた。



施策

- 正答率を向上させるために正誤チェックとナレッジデータの整地・更新を定期的実施。
- 問い合わせの一次受けをすべてAIチャットボットで対応。 ([minne問い合わせフォーム](#))



効果

- AIのみで半数以上の問い合わせを解決できるように。
- 正答率99.9%を達成できる月も発生するように。
- カスタマーサポート側で操作が必要な問い合わせに集中できるようになり、**待ち時間の短縮**に。
- 海外からのスパムや営業関連の問い合わせを防げるようになったため、問い合わせチケット管理時間が短縮された。

主要実績

正答率 99.9% 満足度 88% (+1%) 有人対応率 46%に減少

お気軽にご質問・ご相談ください

「**デモが見たい**」「**サービスについて詳しく知りたい**」など感じていただけたら、下記サービスサイトより、お気軽にお問い合わせください。弊社サービスにて導入・運用を経験したスペシャリストが、御社サービスの設計に応じたご提案をさせていただきます。



GMO 即レスAI

<https://sokuresu.ai>