

お問い合わせ対応AI導入支援サービス

GMO **即レスAI**

会社概要

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



- 2001年 11月 ・「ロリポップ！」提供開始
- 2003年 1月 ・福岡で(有)paperboy&co. 設立
- 2004年 3月 ・GMOインターネット(株)の連結子会社に
- 5月 ・本社を東京に移転
- 2005年 2月 ・ネットショップ開業・作成サービス「カラーミーショップ」提供開始
- 2008年 12月 ・JASDAQに上場(証券コード:3633)
- 2012年 1月 ・ハンドメイドマーケット「minne」提供開始
- 2014年 4月 ・GMOペパボ(株)に社名変更
- 4月 ・オリジナルグッズ作成・販売サービス「SUZURI」提供開始
- 2019年 2月 ・GMOクリエイターズネットワーク(株)を連結子会社化
- 12月 ・東京証券取引所市場第二部へ市場変更
- 2020年 12月 ・東京証券取引所市場第一部に指定
- 2022年 4月 ・東京証券取引所プライム市場へ移行
- 4月 ・チーム・教室のための会員管理クラウドサービス「GMOLenShu」提供開始
- 2023年 10月 ・東京証券取引所スタンダード市場に指定



ペパボは、主に個人の表現活動を支援するためのさまざまなウェブサービスおよびスマートフォンアプリを提供しています。それぞれのサービスは、以下のようにセグメント分け

ホスティング
事業



EC支援
事業



ハンドメイド
事業

minne

金融支援
事業



GMO 即レスAI

どんな問い合わせもAIで即レス対応
充実のサポートで導入もラクラク安心

AIの知識は不要。

ニーズに合わせて導入から運用までサポートします。

GMO即レスAIが、ウェブサイト経由の問い合わせに
24時間365日即レス。

社内のナレッジをベースに会話型AIが、
どんな問い合わせにも柔軟に対応。

効率化やコスト削減はもちろん、24時間いつでも対応できることもメリット

会話型AI導入のメリット

企業側

- ・問い合わせ対応の効率化ができる
- ・問い合わせ対応のコスト削減ができる
- ・対応品質が安定する
- ・ヒューマンエラーを防止できる
- ・24時間365日お客様対応ができる

顧客側

- ・チャットで気軽に質問できる
- ・返答までの待ち時間が減る

お悩み全部 GMO即レスAIで解決できます

人手が足りなくて **返信に時間がかかる**

せっかくなら **社内のナレッジ**を活かしたい

1

最新の生成AIが24時間 即レス顧客対応

「GPT-4」をカスタマイズした最新の生成AIが、どんなお問い合わせにも顧客を待たせることなく24時間365日いつでも即レスで対応します。

2

既存のナレッジを活かした会話設計

社内の文書やデータベースなど既存ナレッジを活かして、より豊富な情報を顧客との会話に織り込むことができます。

自動応答では解決できない問い合わせが多い

3

顧客対応とAI活用のノウハウを掛け合わせた返答

11の自社サービスで会話型AIを設置・活用している当社が、顧客対応ノウハウとAI技術の両面を掛け合わせ、最適な返答にできます。

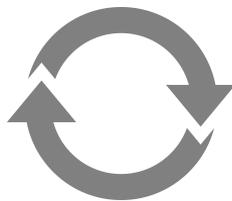
1

さまざまなデータを組み合わせることで最適なコミュニケーションを実現

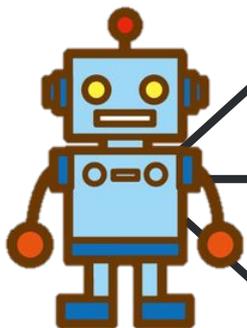


顧客

顧客からの質問



柔軟な回答



GMO 即レスAI



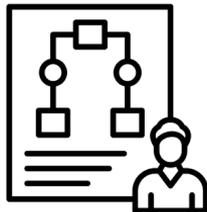
正確に伝えたい情報や、必ず取得したい情報がある場合は、ルールとして登録できます。

データを参照し回答できるように商品情報やマニュアルなどのファイルを登録します。

検索データを参照させることで、より自然な回答が可能となります。

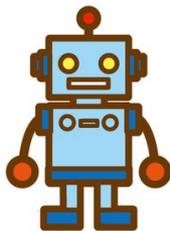
大きく分けるとシナリオ型(ルールベース型)とAI型が存在する

シナリオ型(ルールベース型)



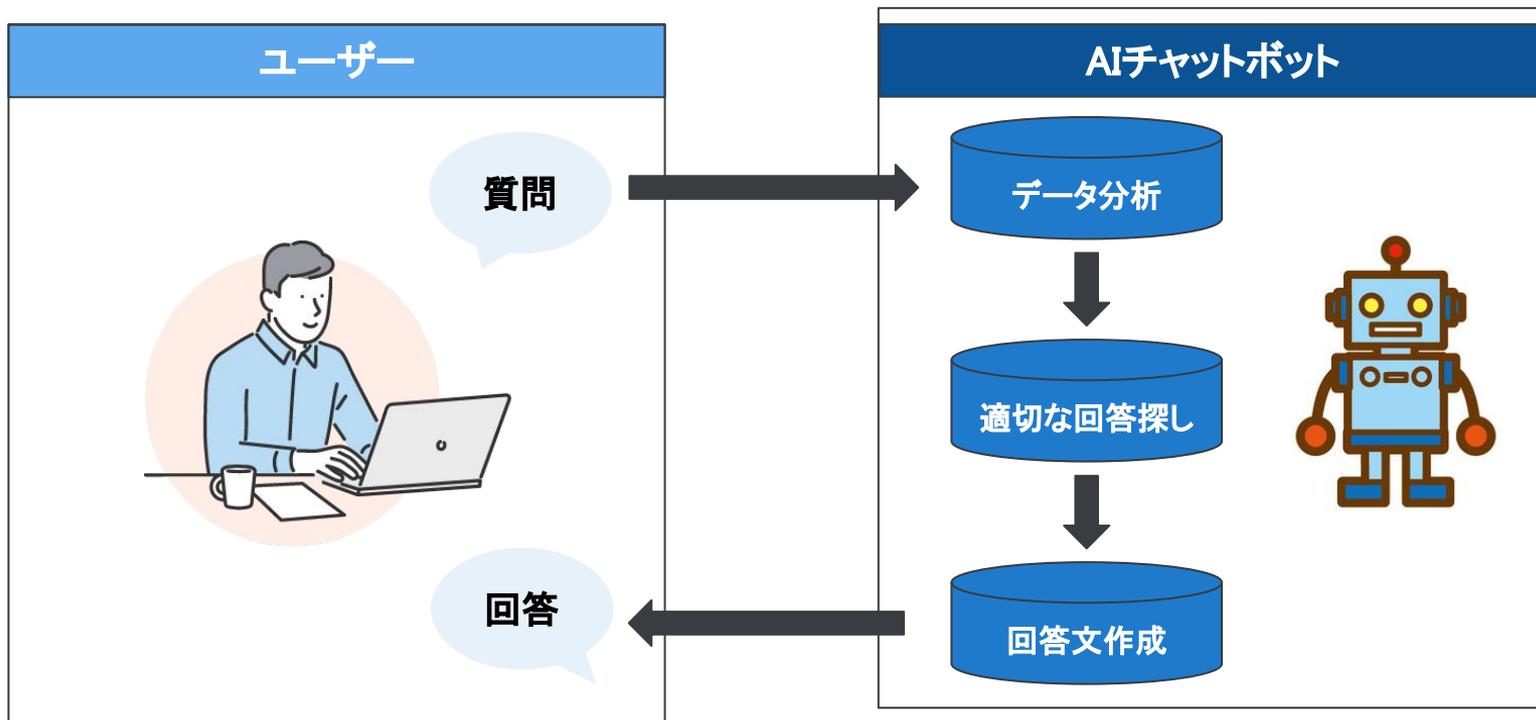
予め設定されたシナリオやフローに基づいて回答を行うタイプ

AI 型



様々なデータと機械学習により、質問に対する最適回答を選択する

データやログを基に自己学習したAIが質問に対して回答をおこなう



AIの人格を設定することも可能

個性の設定

各種文言（会話開始時、エラー時など）

<p>チャット画面起動時の文言</p> <p>来てくれてありがとう！なんでも聞いてね！</p>	<p>選択肢の中から選んで欲しい時の文言</p> <p>この中で知りたいことはある？</p>
<p>答えを返せなかった場合の文言 (AI応答のエラー時も含む)</p> <p>ごめん...今上手く説明できなくて、しばらくしたらまた話しかけてほしいな！</p>	<p>ポリシー違反のコンテンツが含まれ、応答ができなかった場合</p> <p>大変申し訳ございません。規約に反</p>

- ・プロンプトとは異なり必ず適用される
- ・ルールベース応答も活用することで、キャラ設定に重要な回答は固定できる

一人称、二人称、口調

<p>一人称</p> <p>ぼく</p>	<p>二人称</p> <p>#(ユーザーの名前)さん</p>
<p>NGワード</p> <p>NGワードを指定してください。(1行に1つ)</p>	<p>口調</p> <p>標準 ▾</p>

ボイス

<p>音声ID</p> <p>女性A ▾</p>	<p>音声のスピード (1)</p> <p></p>
<p>音声のピッチ (1)</p> <p></p>	

2 外部サービス連携で広がる活用法

Webhooks

会話内の適切なタイミングで、外部サービスと連携した指定アクションを行う

