お問い合わせ対応AI導入支援サービス

GMO 即レスAI

Produced by GMOペパボ株式会社

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

沿革

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「GMOレンシュ」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

事業セグメントと主力サービス

ホスティング事業	LOLIPOP! / heteml / MuuMuu Domain / グーペ
EC事業	COLOR ME / SUZURI
ハンドメイド事業	minne
金融支援事業	FREENANCE

サービス概要

高い生産性をAIとともにデザインする

GMO 即レスAI

Produced by GMOペパボ株式会社

有人対応を40%削減した実績を持つ
AIチャットボットの導入から運用までを
サポートいたします。

代表的な実績

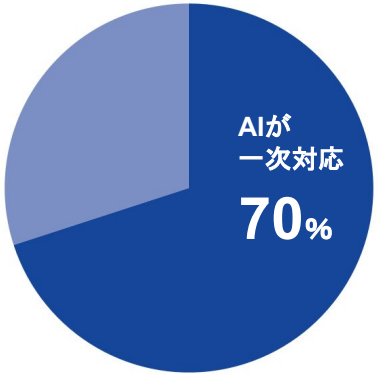
- 月当たり548時間の問い合わせ対応時間の削減
- AIチャットボット正答率99.9%の達成（導入後3ヶ月時点での実績）

自社サービスでの実績

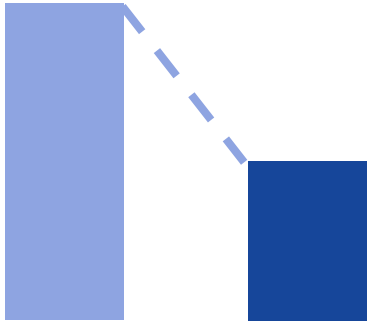
自社サービスにてGMO即レスAIを活用

弊社サービス「カラーミーショップ」のお問い合わせ窓口に導入した結果、
以下のように改善。月当たり548時間の問い合わせ対応時間の削減を達成しました。

お問い合わせの70%をAIが一次受け



有人対応件数 50%減



2024年3月カラーミーショップ実績

サービス概要

お問い合わせ効率化・コスト削減・24時間いつでも対応可能

会話型AI導入のメリット

企業のメリット

- 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

顧客のメリット

- 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

人手が足りなくて返信に時間がかかる

最新の生成AIが24時間 即レス顧客対応

「GPT-4」「Claude3」「Gemini」などお好みのLLMを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。

せっかくなら社内のナレッジを活かしたい

既存のナレッジを活かしてカスタマイズ

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カスタマイズすることで、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

顧客対応とAI活用のノウハウを掛け合わせてチューニング

13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技術の両面をかけ合わせ、最適な返答になるようチューニングします。

AI導入に興味はあるけど 自社運用は難しそう

定期的なレポートと改善提案で安心の運用支援

会話型AIの運用開始後、AIによるお問い合わせ品質を評価したレポート提供と改善提案を定期的に実施、導入から運用・改善までワンストップで支援します。

導入から運用まで、GMO即レスAIだけでOK

導入

課題ヒアリング
ヒアリングを経て課題を抽出し、
本格運用までしっかりサポートします。

会話設計
課題に合わせたプロンプト設定等をお手伝いします。

KPI設定
運用ノウハウを活かし、専属スタッフが KPI設計をお手伝いします。

運用

運用サポート
ヒアリングを経て課題を抽出し、
本格運用までしっかりサポートします。

レポート提供
KPI達成に向け、定期的に関連数値をレポートとして提供します。

各種オプション
基本サービス以外の追加のご要望も細やかに叶えるオプションを用意しています。

GMO即レスAIの3つの強み

GMO即レスAIの強み

1. ヒアリングから実装まで最短 10営業日で完了
2. さまざまなデータを組み合わせて、正確に最適なコミュニケーションを実現
3. 外部サービス連携で広がる活用法

GMO即レスAIの3つの強み

GMO即レスAIの強み

1 ヒアリングから実装まで最短 10営業日で完了

STEP 01

課題・ご利用環境などのヒアリングと会話型 AIの利用体験

STEP 02

解決方針の提案と、お見積もりの提出（オンライン打ち合わせ）

最短10営業日

STEP 03

ご契約後、当社にて会話型AIの初期設定を行い納品（面談）

※ 実装完了までの所用時間は案件により異なります。まずはご相談ください。

GMO即レスAIの3つの強み

GMO即レスAIの強み

2 さまざまなデータを組み合わせて、正確に最適なコミュニケーションを実現

ルール

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。

ナレッジデータ

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。

リアルタイム検索

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。

GMO即レスAIの3つの強み

GMO即レスAIの強み

2 さまざまなデータを組み合わせて、正確に最適なコミュニケーションを実現

チャットボットについて

チャットボットは大きく分けるとシナリオ型（ルールベース型）とAI型の2タイプが存在します。

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タイプ

GMO即レスAIの3つの強み

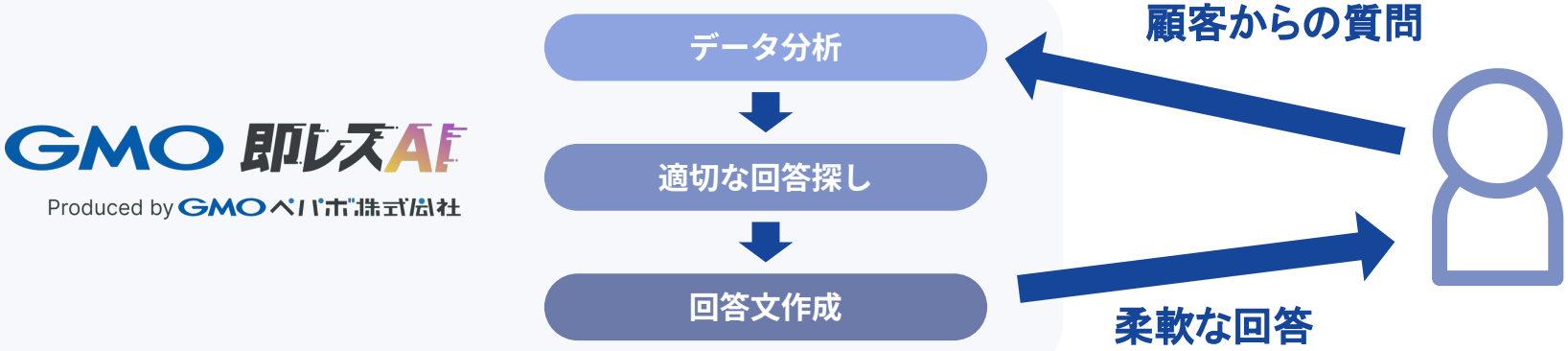
GMO即レスAIの強み

2 さまざまなデータを組み合わせて、正確に最適なコミュニケーションを実現

AI型チャットボット

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行います。AIチャットボットには「正答率」という評価指標がありますが、弊社では正答率99.9%という高い数値を達成しました(※)

GMO 即レスAI
Produced by GMOペパボ株式会社



※正答率99.9%を保証するものではありません

GMO即レスAIの3つの強み

GMO即レスAIの強み

2 さまざまなデータを組み合わせて、正確に最適なコミュニケーションを実現

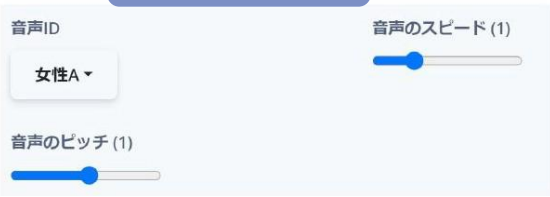
AI型チャットボット

AIの人格（個性）を設定することも可能です。

各種文言（会話開始時、エラー時など）

1人称、2人称、口調

ボイス



- 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を固定可能

GMO即レスAIの3つの強み

GMO即レスAIの強み

3 外部サービス連携で広がる活用法

Webhooks

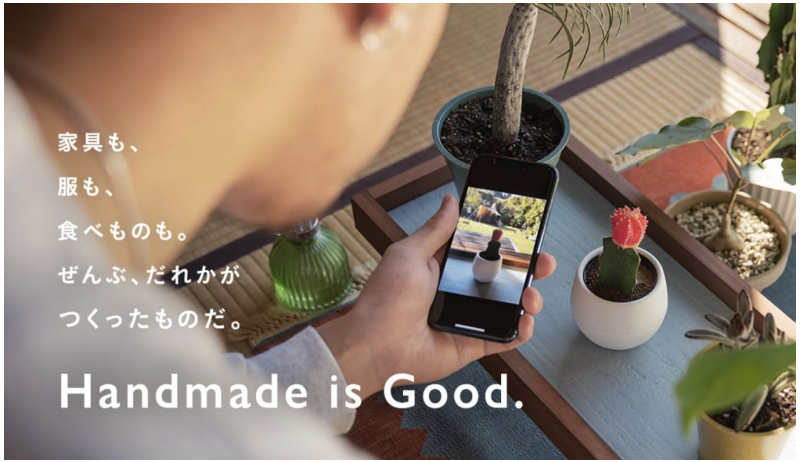
会話内の適切なタイミングで、外部サービスと連携した指定アクションを行います。

導入事例

minne

CtoCハンドメイドマーケット

- 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
- 改善内容：**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**



導入時の課題

- １日あたり150件～200件の問い合わせが発生しており、一次対応後のサポートを含めると１日で1,000件のやりとりが発生する日もあった
- 問い合わせ数が多い時には返信が遅くなる時もあり、顧客を待たせるシーンも日常的に発生していた

導入後の改善点

- **有人対応が必要な問い合わせ数は導入前と比べて40%に減少**し、１日あたり80件～100件ほどの有人対応数に
- **正答率は99.9%**をキープ
- カスタマーサポート側で操作をしないと解決できない問題に集中できるように

導入事例

カラーミーショップ

ネットショップ作成サービス

- 問い合わせ対応時間：約2,015時間(月)
- 問い合わせ方法：メール、Webフォーム、電話、オンラインミーティング
- 改善内容：**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**

導入時の課題

- サービスサイトで公開しているFAQやマニュアルの更新をしていたが、問い合わせ数の減少には繋がらなかった
- ネットショップ作成サービスは問い合わせ内容が顧客環境による場合が多く、専門的な知識をもつオペレーターの育成に時間がかかっていた

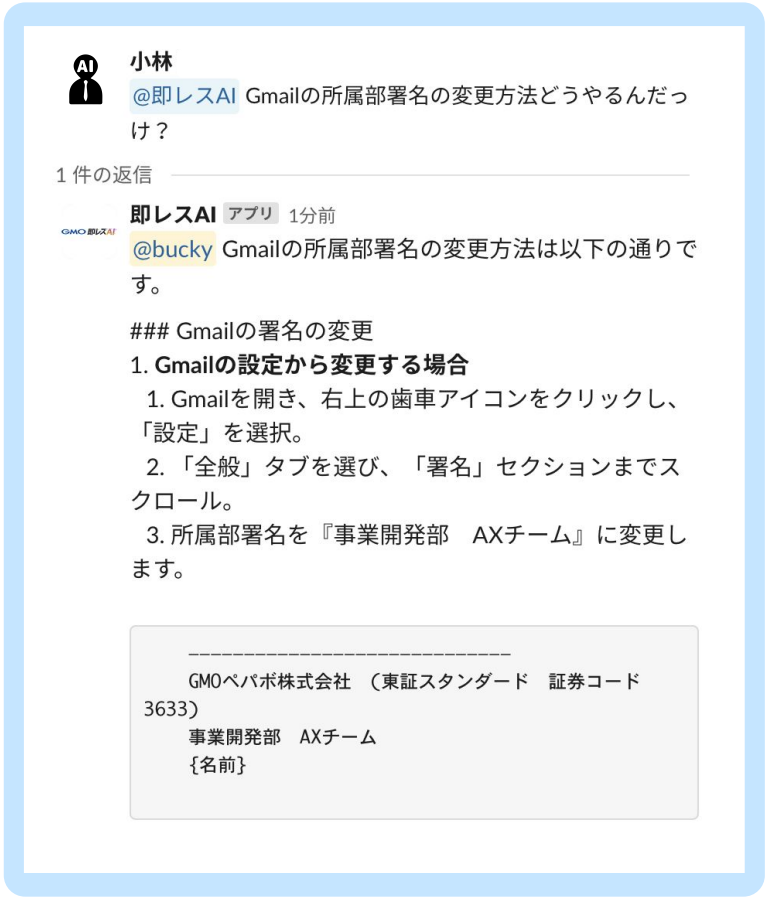
導入後の改善点

- 問い合わせにかかる時間を**月間で548時間削減**できた
- **全体の40%程度の問い合わせをAIのみで解決**できるように
- 難易度の低い質問はAIが解決してくれるため、新人オペレーターの育成に時間をあてられるようになった

そのほか利用シーン

社内利用

- **新任・異動メンバー向けのサポート**
- **業務マニュアルの自動提案**
- **社内問い合わせへの自動回答**



OpenAIに送信される情報の取り扱いについて

OpenAI APIの規約に基づき、送信された情報がAIへのトレーニングに使われることはありません。

セキュリティ監視状況

不正アクセスの検知と防御のための対策として、Google Cloud Platformで備えられているファイアウォール機能を設定済。通信監視、DDoS対応のためCloudFlareを導入。

Azure OpenAI Serviceを利用し安全な環境を提供

Microsoft のデータ取り扱いにおける高いセキュリティ基準を適用し、データの安全性とプライバシーを保ちながらAIモデルを利用できます。

※ そのほかにもセキュリティ対策を講じておりますが非公開情報のため、詳細はお問い合わせください。

ご相談・ご連絡先

「ひとまず話を聞かせてほしい」「こういうこと出来るの？」「もっと詳しい説明を」など、何でもお気軽にご連絡ください

GMO 即レスAI
お問い合わせはこちらから

https://sokuresu.ai/