

2024年10月25日

報道関係者各位

GMOペパボ株式会社

お問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」、 KDDIウェブコミュニケーションズにて採用 ～ユーザーからのお問い合わせ対応を自動化～

GMOインターネットグループのGMOペパボ株式会社（代表取締役社長：佐藤 健太郎 以下、GMOペパボ）が運営するお問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」（URL：<https://sokuresu.ai/>）が、株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ（代表取締役社長：石井 健太郎 以下、KDDIウェブコミュニケーションズ）に採用され、同社が提供する「ジンドゥー AIビルダー」および「ジンドゥークリエイター」の2つのプロダクトにて運用が開始されました。

「GMO即レスAI」の導入により、ユーザーからのお問い合わせに24時間365日対応が可能となり、お客様サポートの業務効率化を実現します。



【「GMO即レスAI」導入の背景】

「ジンドゥー」（URL：<https://www.jimdo.com/jp/>）では、“お問い合わせの回答をお待たせしない”サポート体制の構築を目指しています。これまでは、「ジンドゥー」が提供する2つのプロダクトである「ジンドゥー AIビルダー」および「ジンドゥークリエイター」のユーザーからのお問い合わせに対して、メールによる有人対応を行ってきました。有人対応によるきめ細やかなサポートを可能とする一方で、1件1件の対応に多くのリソースが必要となり、手順のご案内や申請方法の説明など、比較的短いやり取りで解決できるお問い合わせについても、対応までの時間を要してしまう場面が多くありました。また、土日祝日は受付時間外となり、大型連休や年末年始には、休み明けにお問い合わせが集中し、回答をお待たせしてしまうという課題を抱えていました。

これらの課題を解決するため「ジンドゥー」では、「ジンドゥー AIビルダー」および「ジンドゥークリエイター」において、24時間365日のお問い合わせ対応が可能な「GMO即レスAI」を導入し、運用を開始しました。

■ KDDIウェブコミュニケーションズ ジンドウー事業部カスタマーサポート 神村氏のコメント

「GMO即レスAI」に期待することとしては、“スピード感”と“正確性”です。

“スピード感”については、「24時間365日」いつでも回答できる体制に加え、UIの面でもお客様がストレスなく利用でき、目的の回答まで迅速に導いてくれることを期待しています。

今回、「GMO即レスAI」を2つのプロダクト「ジンドウークリエイター」と「ジンドウー AI ビルダー」に導入しました。プロダクトごとに、回答の内容も大きく異なるため、お客様がどちらのプロダクトをご利用なのか、またどのようなシチュエーションかを適切に判断し、的確な回答をしてくれることを期待しています。“スピード”と“正確性”の両立は高いハードルかもしれませんが、有人対応と即レスAIを併用したハイブリッド体制で、「お問い合わせの回答をお待たせしない」サポート体制と一緒に構築していければと考えています。

【「GMO即レスAI」の特徴】

「GMO即レスAI」は、GMOペパボが長年培った問い合わせ対応のノウハウとAI導入の専門知識を組み合わせ、自治体や企業におけるお問い合わせ対応の効率化と、市民・顧客の満足度向上を実現するサービスです。

■ 24時間365日対応

AIが24時間365日対応することで、土日祝日でもお問い合わせができる環境をユーザーに提供します。

■ お問い合わせ対応の自動化

GMOペパボで正答率99.2%^(※)の実績を持つAIチャットボットにより、ユーザーが疑問を自身で解決できるようになることで、お客様サポートのメンバーはより複雑なお問い合わせ対応に集中できるようになり、顧客満足度の向上にも繋がります。

(※) ハンドメイドマーケット「minne byGMOペパボ」での実績

■ シナリオと生成AIのハイブリット対応

「GMO即レスAI」では、生成AIを用いた回答に加え、従来利用していたAI型ではないチャットボットのシナリオを組むことも可能です。これにより、さらなる解決率と顧客体験の向上が期待できます。

【「GMO即レスAI」の活用をご検討中の事業者・自治体様へ】

「GMO即レスAI」は、会話型AIを活用し、問い合わせ対応の自動化と業務負担の軽減を実現するサービスです。導入から運用までワンストップでサポートし、スムーズな導入を支援します。

今後は電話対応など、より多様な問い合わせチャネルへの対応も視野に入れて機能拡充を進めています。

GMO即レスAI URL : <https://sokuresu.ai/>

・資料請求

https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=28206100587667

・無料相談

事業者向けのオンライン説明会も実施しています。導入に関するご相談は、以下のフォームよりお問い合わせください。

https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=27181049952915

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMOペパボ株式会社

社長室 広報チーム 伊早坂

TEL : 03-5456-2622 E-mail : pr@pepabo.com

●GMOインターネットグループ株式会社

グループ広報部PRチーム 西崎 TEL : 03-5456-2695

お問い合わせ : <https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

【GMOペパボ株式会社】 (URL : <https://pepabo.com/>)

会社名	GMOペパボ株式会社 (東証スタンダード 証券コード : 3633)
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 佐藤 健太郎
事業内容	■ホスティング事業 ■EC支援事業 ■ハンドメイド事業 ■金融支援事業
資本金	2億6,222万円

【GMOインターネットグループ株式会社】 (URL : <https://www.gmo.jp/>)

会社名	GMOインターネットグループ株式会社 (東証プライム 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50億円