

株式会社エコス AIチャットボットの導入により お客様や店舗からの問合せ業務を自動化

都道府県 東京都

従業員数 2948人

事業 小売業

事業概要

- ・関東圏や東北南部に店舗を展開する食品スーパーマーケット。
- ・「正しい商売」を社是とし、食料品を中心に高鮮度・高品質な商品を品揃えし、地域に密着した食文化に貢献する事業活動を実施。



抱えていた課題



- 自社サービスに関する多岐にわたるお客様の疑問に、体系的なご回答をホームページ上に用意できていなかった。
- 業務に関する店舗従業員からの問い合わせが多く、本部スタッフの業務が頻繁に中断され、業務効率が低下していた。
- 本部スタッフが不在の早朝や深夜帯にも、店舗では開店や閉店作業に関する問い合わせのニーズが高かった。
- 同一内容の問い合わせを多数の店舗から寄せられることが多かった。

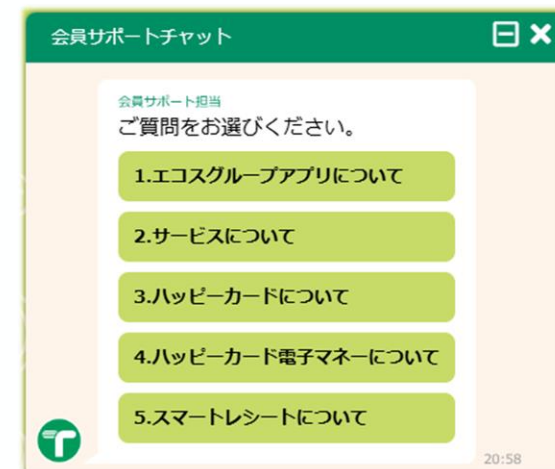
導入後の変化、効率化された業務

- お客様相談窓口寄せられる申し出の件数が抑えられ、ご質問内容もお困り事が中心となった。
- 店舗従業員からの業務に関する問合せ件数が大きく削減された。
- ワンストップで瞬時に業務手順が確認できるようになり、対応間違いによるトラブルも減り、店舗と本部の生産性が両方で改善された。

導入したAIチャットbotの特徴

- AIが生成した回答案を予めチャットbotに登録でき、敢えて一問一答で動作させることで、回答内容に責任を持てるようにした。
- お客様向けサポートチャット、社内向けチャットbot、本部内の自部門用マニュアルチャット等、用途に合わせたbotを複数稼働させている。
- 電子マニュアルと連動させてbotを利用している。

成果



- お客様は月平均650件ご利用。
- 店舗従業員は月平均230件利用。
- 本部スタッフの業務効率が向上。
- 店舗に於ける対応手順の誤りに起因するトラブルが減少。
- 担当スタッフが不在でも業務が停滞せず、生産性が向上した。