

USEN Media 『ヒトサラ』 サポートデスクに「AI コンシェルジュ」を導入 「AI」と「人」それぞれの特徴を組み合わせ、顧客サポートを拡大 蓄積データを活用したサービスの発展を目指す

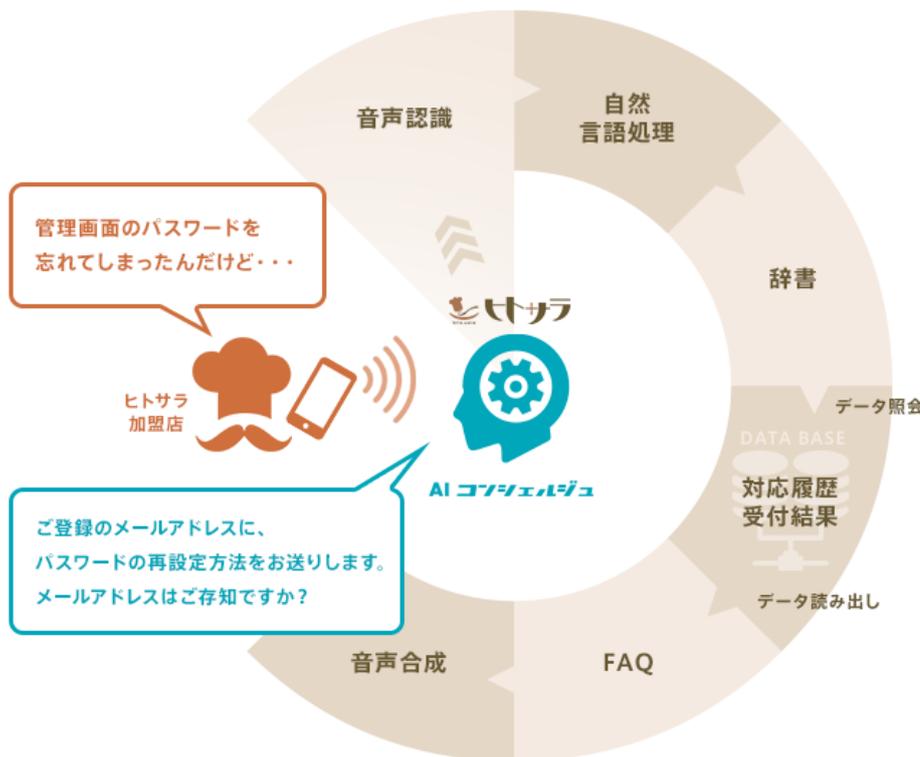
USEN-NEXT GROUPの株式会社 USEN Media（本社：東京都品川区、代表取締役社長：成内 英介、以下、当社）は、当社が運営するグルメサイト『ヒトサラ』のサポートデスク業務に、株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広）のAI（人工知能）を活用した自動応答サービス「AI コンシェルジュ」を導入し、本日8月1日よりサービス提供を開始いたしました。

これまで、『ヒトサラ』（<https://hitosara.com>）に加盟するレストランからのお問い合わせは、平日10時より18時まで「ヒトサラサポートデスク」にて対応しておりました。今回AI対話技術を利用した音声対話ソリューション「AI コンシェルジュ」を導入することにより、24時間365日、時間に関係なくお問い合わせ内容に自動応答することができ、加盟店の疑問をスピーディに解消できるようになります。

電話での回答に加え、SMS*やメール**の即時送信機能を実装し、音声ではお答えしづらいお問い合わせにも、わかりやすく回答いたします。また、カスタマーセンターの営業時間内は、AIで対応しきれない内容を、有人の窓口へ転送するフローも取り入れます。

AIによる自動応答と、オペレーターによる有人対応をスムーズに切り替え、「AIと人」それぞれの得意分野を活かしながら、より加盟店に寄り添った円滑な対応を可能にします。

■ヒトサラ AI サポートデスク



*SMS送信については、一部の問い合わせのみの対応です。また、送信は携帯電話からの着信の場合に限ります。

**メール送信については、一部の問い合わせのみの対応です。また、ヒトサラにメールアドレスをご登録されている加盟店への送信に限ります。

なお、「ヒトサラ AI サポートデスク」に寄せられた問い合わせ内容は、全て音声とテキストで蓄積されます。加盟店がどのようなことで困っているのか、何を求めているのか、また、より分かりやすく伝えるにはどのような表現が最適なのか、蓄えた内容を分析することで回答や認識の精度向上を図り、より的確な回答をユーザーへ提示できるようシステムを構築いたします。

リリース初期はオーナー管理画面のパスワード照会など、問い合わせ頻度が高く定型的な回答で解決できる項目からスタートします。今後は順次対応範囲を拡大し、AI で時間帯を問わないスピーディな対応を提供するとともに、有人によるきめ細やかなおもてなしをさらに発展させ、さらなるサービスの価値向上に努めてまいります。

■AI コンシェルジュ

<https://unext-marketing.jp/ai>

■株式会社 USEN Media について

メディアを通して『「店」と「人」をつなぐ』をテーマに、料理人の顔が見えるグルメサイト『ヒトサラ』(<https://hitosara.com>) のほか、訪日外国人向けグルメサイト『SAVOR JAPAN』(<https://savorjapan.com>)、ウェディングメディア『ウエコレ』(<https://wecolle.jp>)、スタイリスト探しの WEB マガジン『bangs』(<https://bangs.jp>)、プロカメラマンによる飲食店専門撮影 サービス『おいしいフォト』(<https://oishiiphoto.com>) など、様々な領域で WEB にとどまらずリアルイベントや書籍など立体的なメディア展開を行っています。

・会社概要

会社名：株式会社 USEN Media

代表者：代表取締役社長 成内 英介

URL：<https://usen.media>

・「ヒトサラ」について

<https://hitosara.com>

美味しい「サラ（料理）」を提供する「ヒト（料理人）」の情報にスポットをあて、“料理人の顔が見える日本最大級のグルメサイト”として、11,000 人を超える料理人情報をはじめ、食のプロである料理人が推薦する「シェフがオススメするお店」

(<https://hitosara.com/chefsrec/>) や、旬の食材・食のトレンドを先取りしたオリジナル編集コンテンツで、食を愛する大人ユーザーに新しい外食の楽しみ方を提案しています。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部

担当：清水・滝口

TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp