

2019年10月2日

報道関係各位

株式会社 U-NEXT マーケティング

年賀状印刷の専門店 アーツ・おたより本舗が 印刷業界で初めて『AI コンシェルジュ®』を導入開始

USEN-NEXT GROUPの株式会社 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、以下、当社）は、株式会社アーツ（本社：大阪府吹田市、代表者：黒木 伸治、以下、アーツ）が運営する「おたより本舗 年賀状印刷の専門店」のお客さまサポートセンターへ、2019年10月より音声認識による自動応答サービス『AI コンシェルジュ®』を導入しました。



【背景】

アーツでは、インターネットで年賀状などの印刷注文ができる「おたより本舗 年賀状印刷の専門店」(<https://happy-card.jp/>)を運営しており、2015年度から4年連続、年賀状・喪中がき印刷のネット通販受注数で全国第1位となっております。（株式会社日本能率協会総合研究所 2019年2月調べ）。一方で現行のお客さまサポートセンターでは、特に年賀状の印刷注文が集中する毎年10月～12月はお問い合わせが増え、「電話が混雑していて繋がらない」「夜に問い合わせたいのに営業していない」といったお客様の声があがっていました。

この課題を解決するために、人の話した声を認識し、質問の内容を意図解釈して回答を自動で導き出せる『AI コンシェルジュ®』をアーツが2018年に試験導入したところ、最大で月約4,000件の入電の自動応答に成功しました。この試験導入の結果を受け、2019年10月より『AI コンシェルジュ®』を本格導入し、お客様の更なる利便性の向上を目指すこととなりました。

【期待される効果】

（1）利便性の向上

お客様は深夜や土日に関係なく、24時間いつでも好きなタイミングで聞きたいことを質問できるようになっています。

（2）CRM活用からUXの改善へ

AIに寄せられる問い合わせを自動で集計し、「おたより本舗」のページでお客様が使いづらい、わかりづらい部分をあぶりだし、UXの改善に貢献します。

（3）オペレーター不足の解消

採用が難しいコールセンター業界のオペレーター不足に対応します。

【AI コンシェルジュによる自動回答について】

お客様が電話をかけ「宛名印刷のやり方を教えて」「カートの中身を削除したい」といった質問を話すと、リアルタイムで音声認識し、質問に対する答えを音声で再生します。回答内容が音声ではわかりづらい場合は、該当する FAQ ページの URL を SMS でお客様に自動で送ることもできるようになっています。また、用意していない質問やオペレーターで対応すべき内容の質問の場合は、オペレーターへ電話を転送します（営業時間内のみ）。自動回答を取り入れることで早朝や深夜、休日の受付が可能になり、また待ち時間が従来に比べ短くなりました。

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

当社は、今後も AI や新しいテクノロジーを用いて更なるお客様の利便性の向上を目指し、新機能の開発やサービスの追加を進めてまいります。

【株式会社アーツについて】

社名：株式会社アーツ

代表者：黒木 伸治

出資金：36,000,000 円

設立：1996 年 3 月

本社：〒564-0062 大阪府吹田市垂水町 3-7-18

URL：<http://www.arts-net.co.jp/>

【株式会社 U-NEXT マーケティングについて】

社名：株式会社 U-NEXT マーケティング

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

資本金：30,000,000 円（資本準備金を含む）

設立：2010 年 12 月 10 日

本社：〒141-0021 東京都品川区上大崎 3-1-1 目黒セントラルスクエア

URL：<https://unext-marketing.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT マーケティング AI ソリューション事業部

担当：青木

TEL：03-6741-4152

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

【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 PR 課

担当：清水、櫻井

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