

2018年7月23日

家電事業の売上拡大に伴い お問い合わせのサポートに 人工知能（AI）システムを導入

生活用品製造卸のアイリスオーヤマ株式会社（本社：仙台市、代表取締役社長：大山 晃弘）は、ホームページでのサポート・お問い合わせページ(<https://www.irisohyama.co.jp/support/>)にて、株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹）のAI自動応答システム「QuickQA®」を導入し、本日より運用を開始いたします。

1. 概要

当社オフィシャルホームページの「サポート・お問い合わせ」ページにて、問い合わせを検討中の製品カテゴリと質問内容が入力されると、お客様から多く寄せられている質問から最適な回答を検索し、候補を提示します。

2. 背景

家電事業の売上拡大とアイテム数の増加に伴い、家電製品に関するお客様からの多岐にわたるお問い合わせは年々増加しています。今回、AIを導入することにより、お問い合わせに対して回答候補や関連事項を自動で表示することで回答にかかる時間を短縮し、手軽にサポート内容を提供できます。また、お問い合わせ内容を分析することで、より良い商品開発やサービスの向上を目指します。

当社は、2009年に家電事業に参入して以降、「なるほど家電®」を中心に多くの新商品を開発し、大型白物家電においてもアイテムを拡充していきます。従来 of 電話でのオペレーターに加え、AIなどの時代の変化に合わせた機能やサービスを活用することで、今後も様々なニーズに対応していきます。

① メールやお電話で お問い合わせいただく前に

お問い合わせを検討中の製品カテゴリと質問内容を入力して検索してください。
お客様から多く寄せられているご質問から最適な回答を検索致します。サポート窓口にお問い合わせの前に是非ご覧ください。

製品カテゴリ 製品カテゴリを選択して下さい。

▼ 選択してください

ご質問内容 お問い合わせしたい内容を短文でご記入下さい。

例) リモコンで照明器具が操作できなくなりました

当社はAI（人工知能）を活用した技術を採用しております。本機能はお客様のご質問や回答内容を蓄積し分析・学習を繰り返すことで、より適切な回答をご提示できるようサービスの向上を図っております。
大変お手数をお掛け致しますが、解決しない場合は下記サポート窓口にお問い合わせをお願い致します。

▲お問い合わせ・サポートページのイメージ

※本機能は、お客様からの質問や回答内容を蓄積し、分析・学習を繰り返すことで、より適切な回答を提示できるよう精度が向上していきます。

※QuickQA®は、株式会社エーアイスクエアの登録商標です。