

報道関係者各位
プレスリリース

ReliaDigital
Conversation Everywhere

2019年4月10日
りらいあデジタル株式会社

ファッションECサイト &mall（アンドモール）に バーチャルエージェント®導入

りらいあデジタル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 向川啓太、以下りらいあデジタル）は、三井不動産商業マネジメント株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 青柳雄久、以下三井不動産商業マネジメント）が運営するファッションECサイト&mall（アンドモール）のチャットボットにりらいあデジタルが提供するバーチャルエージェント®を導入したことをお知らせいたします。

&mallは、三井不動産株式会社が事業者、三井不動産商業マネジメントがサイト運営を行っており、ららぽーと等の商業施設で扱っている商品をECサイト上でも提供しています。&mallは従来のお客さまからの電話、メール、FAQの対応に加え、新しい問い合わせチャネルとして、機械学習型AIエンジンを搭載したバーチャルエージェント®を導入しました。

バーチャルエージェント®は、お客さまの疑問に24時間365日自動で対応し、お問い合わせが集中する時期でもお客さまをお待たせすることなく対応ができます。

PCサイト版 UI

The screenshot displays the PC site version of the &mall chat interface. At the top, there is a navigation bar with the &mall logo on the left and icons for cart, login, and menu on the right. The main chat area features a header that says "チャットでご質問ください。" (Please ask your question via chat). Below this is a chat window with a message from &mall: "交換品の配送について" (Regarding exchange item delivery). The message text states: "交換品は、交換受付後、2〜3週間ほどでお送りいたします。欠品などにより交換商品の手配ができない場合は、自動的に返品手続きをさせていただきます。その場合、メールでのお知らせとなりますのでご了承ください。※お客様による手数料等の負担はございません。" (Exchange items will be shipped within 2-3 weeks after receiving the exchange request. If there are shortages or other issues that prevent us from arranging exchange items, we will automatically proceed with the return process. In such cases, we will notify you via email, so please understand. *We do not have any charges or burdens on our customers.) Below the message is a feedback poll: "ご回答はお役に立ちましたか?" (Was your answer helpful?). The poll has two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). At the bottom of the chat window is a text input field labeled "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button. Below the chat window, there is a section titled "よくある質問" (Frequently asked questions) with two items: "① スマートフォンでうまくサイトが表示されません。表示させる方法はありませんか？" (1. The site is not displaying properly on my smartphone. Are there any ways to display it?) and "② 返品ができるのはどんな時ですか？" (2. When can I return items?).

カスタマーサポートセンターやお問い合わせフォームからメールで寄せられるお問い合わせの中には、「返品について」「配送状況や日時指定について」「メール配信の申し込み方法」など、AIにより自動応対できるものも多く、導入にあたっては既存のFAQやカスタマーサポートセンター担当者の回答例などを参考としてナレッジ（チャットボットが回答するためのデータ）を構築しました。

また、りらいあデジタルがこれまでに培ってきたチャットボット構築・運用のノウハウ、お客さまのさまざまな言い回しや聞き方などの「言葉のゆらぎ」にも対応する学習データを生成し、回答精度の向上を図りました。

今後は顧客接点強化のため、LINE連携や有人チャット連携などを視野に入れ、チャットボット上で解決できる領域を拡大し、新たなユーザー体験を提供していく予定です。

りらいあデジタルでは今後もビジネスパートナーとして、お客さま企業の信頼に応えるべく、カスタマー・エクスペリエンス向上、デジタル接客の幅広い活用に向けて、取り組んで参ります。

バーチャルエージェント® 導入ページ
<https://mitsui-shopping-park.com/ec/faq>

【りらいあデジタル 会社概要】

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)
所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー 16F
設立 : 2018年10月
代表者 : 代表取締役社長 向川 啓太
資本金等 : 2億円
事業内容 : 高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのプラットフォーム、コンサルティング、運用サービスをフルサービスで提供する多様なデジタルエクスペリエンスの機会創出、最先端の対話型テクノロジー活用、企業の投資効果を最大化するコンサルティング
URL : <https://www.relia-digital.com/>

【問い合わせ先】

三井不動産株式会社 広報部 広報グループ Tel : 03-3246-3155
りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel : 03-6859-4038