

ASKUL導入のバーチャルエージェント®「アオイくん」とASKUL注文データを連携、ユーザーの手続き申込を受付

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、アスクル株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長 兼 CEO 岩田彰一郎、以下アスクル）が運営するECサイトASKULへ、りらいあデジタルが提供しているバーチャルエージェント®「アオイくん」と注文データを連携する機能を提供したことをお知らせいたします。

アスクルは、BtoBECサイト「ASKUL」やBtoCECサイト「LOHACO」を運営しています。ASKULに2017年12月より導入しているバーチャルエージェント®「アオイくん」で、これまでもお問い合わせ対応をしておりますが、今回は対応の幅をより広げるために注文データ連携機能を提供いたしました。

これまで、汎用的なお問い合わせへの迅速なご案内に対し、解決率は平均65%と高い評価をいただいております。一方で、「領収書や請求書の再発行手続き」「配送日時の変更」など有人対応が必要な手続き関連の質問に対してもサイト上でユーザーを解決まで導きたいという思いがアスクルにありました。そこで注文データ連携とバーチャルエージェント®のシナリオビルダー機能を活用し、「アオイくん」と会話の中で手続きをスムーズに受け付けられる環境を実現いたしました。

<PC版手続きイメージUI>

0000000000017391

お客様

 選択いただいたご注文は **【4月23日(火) 13時0分】** までキャンセル可能です。
キャンセルをご希望の場合は、上記時間内に以下の「ご注文の取消し・変更」よりお手続きをお願いいたします。

ご注文の取消し・変更

※キャンセル可能時間を過ぎている場合は、お手数ですが商品をお受け取りいただいた後に返品のお手続きをお願いいたします。なお、飲食品など返品をお受けできない商品もございますのでご注意ください。

こちらのご案内は以上です。
その他お困りごとはございますか？

お役に立てましたか？

ログイン後にアオイくんとの会話の中で行いたい手続きを選択すると、注文データが取得され、ユーザーに表示されます。対象の注文番号を選択することで、処理担当者にメールが送信される仕組みです。

2019年4月22日のリリース後、「アオイくん」での手続きを希望したユーザーの約60%が手続き申込を完了されています。

今後もバーチャルエージェント®上でより多く、会話の中での新たなユーザー体験を提供していくべく、新たな機能の開発・実装を予定しております。

りらいあデジタルは引き続き、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。

以上

【問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel:03-6859-4038