

## News Release

報道関係者各位

**Relia Digital**  
Conversation Everywhere

2020年4月17日

りらいあデジタル株式会社

### 新型コロナウイルスの影響によりチャットボット利用が急増

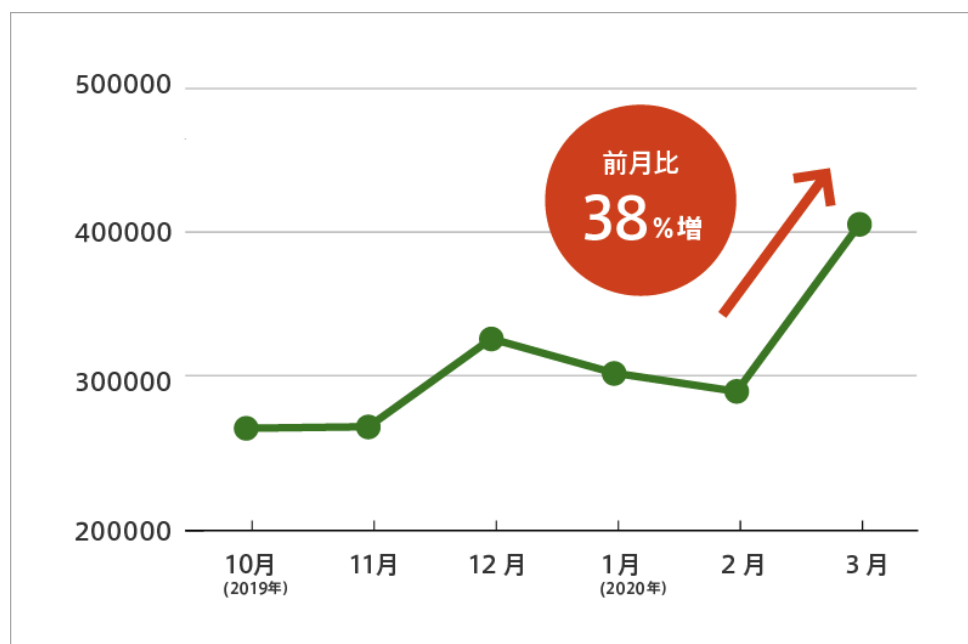
通信、EC業界を中心に総セッション数が前月比+38%

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、カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」の利用データを基に顧客サービスの利用動向を分析いたしました。その概要をお知らせいたします。

「バーチャルエージェント(R)」は、国内の大手EC・金融機関・通信企業を中心に利用されており、WebサイトやLINEからの問い合わせにチャット形式で自動回答するサービスを提供しています。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛や在宅勤務が本格的となった3月度においては、当社プラットフォーム全体の利用数が前月比+38%、また1/4の企業では+50%以上の増加を示しました。

総セッション数推移（2019年10月～2020年3月）



## ■ バーチャルエージェント(R)の利用が増えている要因

### 1. ウイルス関連商品への問い合わせ

マスクやトイレットペーパーなど日用品の在庫や配送に関する問い合わせに加え、新規の EC 会員も増加しており、会員登録やログイン関連の QA 利用が増えている。

### 2. 在宅消費に関連する問い合わせ

在宅で過ごす時間が増え、Wi-Fi など通信サービスの見直しや機器の変更に関する問い合わせが増加。「テレビ」や「動画」に関する問い合わせは通信会社やメーカーなどで増えている。

### 3. コンタクトセンターの縮小や一時閉鎖による利用

感染対策のために有人による対応を縮小、閉鎖しているセンターが出てきており、平時は有人とチャットボットを併用していた企業が、チャットボットによる無人対応のみに切替えるケースがでてきています。

これらの傾向は特にECや通信関連企業で顕著に現れていますが、こうした業種では、比較的早期にコンタクトセンターの縮小や一時閉鎖が行われ、結果としてチャットボットの利用増加につながったと考えられます。

新型コロナウイルス感染拡大の影響度合いは企業や業種により異なるものの、問い合わせ内容の変化は全ての顧客接点で生じております。りらいあデジタルではチャットボットの利用データを逐次分析し、問い合わせ傾向に応じたQAコンテンツの追加・修正を行うことを推奨しております。

## ■ チャットボットの無料診断プログラム

コンタクトセンター運営企業では、新型コロナウイルス感染防止対策の長期化やオペレーターの安全確保に向けて様々な対策が始まっております。これまで浸透しなかった「在宅オペレーター」の実現に向けては、電話よりも在宅への移行が容易な「チャット窓口」の開設、およびチャットボットによる自動化を推進する企業が増えると予測しております。

りらいあデジタルでは、チャットボット運用中の企業様向けに、ユーザビリティや回答精度、運用プロセスなどを評価する「無料診断プログラム（※ご提供条件あり）」をご提供しております。高品質なチャットボットの提供を通じて、持続可能性の高いコンタクトセンターの運用支援を行ってまいります。

### 【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：カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

**【本リリースに関する問い合わせ先】**

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel：050-1749-6221