

# News Release

報道関係者各位  
プレスリリース



2022年07月13日

りらいあデジタル株式会社

## ジャックス、バーチャルエージェント(R)とバーチャルエージェント ライブを導入、チャット完結率が大幅に向上。

～顧客満足度・利便性の向上のため、Webお問い合わせ環境をリニューアル。キャラクター"じゃこぼ"の活用で親しみやすさも実現～

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:清水 康太、以下りらいあデジタル)は、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)(以下、VA)」と有人チャットツール「バーチャルエージェント ライブ(以下、VA Live)」を提供している、株式会社ジャックス(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:村上 亮、以下ジャックス社)において、チャットボット・有人チャットのお問い合わせ導線リニューアルにより、チャットボットセッション数およびチャット完結率\*が大幅に向上したことをお知らせいたします。

※チャット完結率=VA・VA Live上での完結率

The screenshot displays the JACCS website's customer support page. At the top, there is a navigation bar with the JACCS logo and links for '法人・加盟店のお客様' and 'JACCSについて'. Below this is a search bar and a menu with categories like 'カードをつくる', 'ラブリポイント', 'キャンペーン', 'ローンを探す', 'カードサービス', and 'お客様サポート'. The main content area is titled 'よくあるご質問' (Frequently Asked Questions) and includes a section for 'お知らせ' (Announcements) with several news items. A prominent feature is a 'チャットで質問する' (Ask questions by chat) window on the right, which contains a chatbot character named 'じゃこぼ' (Jyako-bo) and a list of topics to click on: 'カードについて', 'ショッピングクレジット(ローン)について', and 'トラブルについて'. At the bottom of the chat window, there is a text input field and a '送信' (Send) button. The main content area also features a 'よくあるご質問' section with two questions listed: '1位 Q. [口座引落] 残高不足などで口座から引き落としができなかった場合、どうすればよいですか。' and '2位 Q. [お支払い全般] カード利用の締め日と支払日(引き落とし日)を教えてください。'.

ジャックス社では、2020年より既存チャットボット・有人チャットを導入・運用されていましたが、当時は有人チャット窓口の営業時間外にチャットボットを表示させる導線でした。お客様の自己解決・利便性のさらなる向上を目指し、チャットボット/有人チャットのハイブリッド対応で顧客接点の最適化・エフォートレス化の促進を主な目的とすると同時に、電話に代わるチャネルとして、親しみを持って使用いただけるチャットボットにしたいというご要望がありました。

そこで、ジャックス社のカスタマーセンターの運営を行っているりらいあコミュニケーションズ株式会社と協力し、2021年8月にVA・VA Liveを導入すると共にチャットボット起点のお問い合わせ導線に変更しました。さらに、チャットボットの親しみやすさを実現するため、キャラクター制作サービスをご活用いただき、公式キャラクター"じゃこぼ"が誕生しました。

今回の取り組みにより、お問い合わせ対応の有人リソースが最適化され、約60%の削減に至りました。2022年2月からは個人情報取得機能を活用した有人チャットの対応範囲拡大で、有人チャット完結率が大幅に向上しています。

#### ■ツール移行後の効果

- ・既存ツールから移行後、VAのセッションが約460%アップ
  - ・VA起点としたチャネル設計により有人リソース約60%削減
  - ・VA Liveの個人情報取得機能の活用で、有人チャット完結率が50%向上
- ※2022年3月時点

#### ■導入事例インタビュー記事

りらいあデジタルコーポレートサイトにて、導入時のストーリーなどをお話いただきましたインタビュー記事を掲載しております。

以下リンクよりぜひご覧ください。

<https://www.relia-digital.com/cases/jaccs.html>

#### ■概要



"じゃこぼ"(VA・VA Live)設置サイト

・お客様サポート: <https://www.jaccs.co.jp/service/support/>

・よくあるご質問: <https://faq.jaccs.co.jp/>

<お答えできる内容>

- ・カードやローンの新規申込みに関するご質問
- ・既存会員のお手続きなどに関するご質問
- ・ラブリポイントに関するご質問
- ・カードの盗難紛失などのトラブルシューティング

#### 【ジャックス 会社概要】

商号 : 株式会社ジャックス (JACCS CO., LTD.)

所在地 : 〒150-8932 東京都渋谷区恵比寿4丁目1番18号 恵比寿ネオナート

設立 : 1954年6月29日

代表者 : 代表取締役社長 COO 村上 亮

資本金等: 161億3,818万円

事業内容: クレジット事業、カード・ペイメント事業、ファイナンス事業、海外事業

URL : <https://www.jaccs.co.jp/>

#### 【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 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

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)」および有  
人チャットツール「バーチャルエージェント ライブ」を主軸とした、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