Press Release

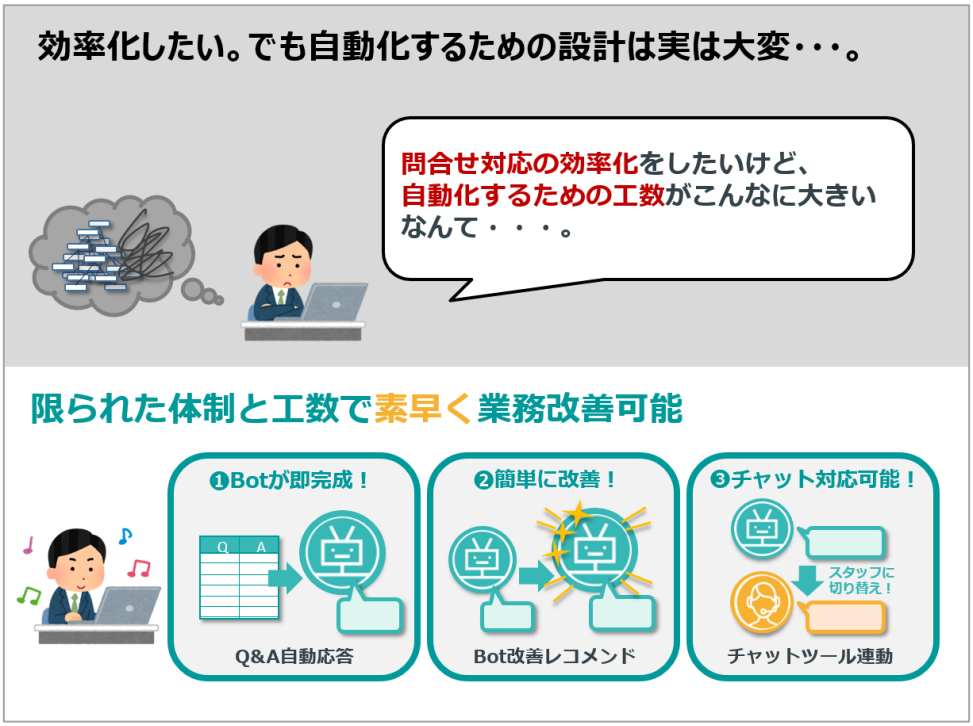
報道関係者各位

2018 年 6 月 28 日
株式会社ガイアックス

アディッシュ、IT 導入支援事業者に認定。
IT 補助金対象のチャットボット『hitobo』が中小企業・小規模事業者等のカスタマーサポートの課題解決、生産性向上を実現

株式会社ガイアックス（本社：東京都千代田区、代表執行役社長：上田　祐司、証券コード：3775、以下　ガイアックス）の出資先であり、インターネットモニタリング、ネットいじめ対策、ソーシャルアプリのカスタマーサポート事業などを展開するアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役　江戸　浩樹、以下、アディッシュ）は、簡単にチャットボットが作成でき、有人チャット対応への切り替えがスムーズなチャットボット IT ツール『hitobo』により、経済産業省が推進する「サービス等生産性向上 IT 導入支援事業（以下、IT 導入補助金）の支援事業者に認定されました。

社内のカスタマーサポート体制を解決したい、運用方法を見直したい等、カスタマーサポートの課題を抱えている企業がチャットボットを導入するきっかけとなり、生産性向上、働き方の改善につながるようサポートしてまいります。



■IT 導入補助金概要

IT 導入補助金とは、経済産業省が中小企業・小規模事業者等の生産性向上を目的とし、自社の課題やニーズに合った IT ツール（ソフトウエア、サービス等）を導入する経費（年間最大 50%、上限額 50 万円）を補助することで、バックオフィスの業務効率化、新たな顧客獲得等の付加価値向上（売上向上）をサポートする制度です。平成 29 年度補正予算で 2018 年は 2017 年の 5 倍の 500 億が計上され、より多くの事業者が補助金を活用できるようになりました。

『hitobo』IT 導入補助金のご案内
https://hitobo.io/news/it-hojo-2018/

平成 29 年度　サービス等生産性向上 IT 導入支援事業
https://www.it-hojo.jp/

■カスタマーサポートの課題とチャットボットツール『hitobo』で実現できること

社内にカスタマーサポート体制を新しく築くこと、またこの体制維持には労力と時間、人的コストがかかります。カスタマーサポートは専門職であるにも関わらず、人員問題で兼任体制をとっている中小企業が多く見受けられ、サポート業務が優先になる結果、その他の仕事をするために長時間労働になってしまうことがあります。

チャットボット『hitobo』の最大の特長は、システムの知識がなくても導入が簡単なこと、チャットボットで回答が難しい内容はスムーズに有人対応に切り替えられることです。初期設定に時間がかからず、運用するための特別な研修が必要ないため、サポートの効率化、顧客満足度の向上が期待できます。

IT 導入補助金で『hitobo』を導入した場合、最大 50 万円の補助が受けられます。

『hitobo』の特長	実現できること
Q&A を入力し、対象 web ページに指定のタグを設定するだけで利用開始	システムの知識がなくても利用が開始できる
自動応答。英語問合せ対応も設定可能	24 時間 365 日対応可能で、働き方の見直しにもつながる
チャットから有人対応への切り替えがスムーズ	顧客満足度の向上

■チャットボットへの意識調査と今後の展望

アディッシュ主催『hitobo』セミナー出席者や資料請求者アンケートより、3 か月以内にチャットボットの導入を検討している企業の割合は約 4 割にのぼりました。

コールセンター白書 2017（発行：株式会社リックテレコム）より、「コールセンターで対応しているチャネル」のチャット使用割合が、2016 年は 11.7%（n=213 社）だったのが 2017 年は 16.2%（n=204 社）と増加傾向にあり、「今後対応予定」と回答した企業は 62 社、全体の約 30%に達しているとの調査結果から、急ピッチで拡大する可能性も示唆されています。

今後も『hitobo』は、お客様からいただいた声を元に、チャットボットを導入することで実現する効率的なカスタマーサポートの運営、生産性の向上の支援を続けていくため、簡単な設置、高品質な対応の運用ができるようシステムの改善を続けてまいります。

■関連 URL

チャットボット『hitobo』 https://hitobo.io/

■アディッシュ株式会社 概要

設立：2014 年 10 月
代表取締役：江戸 浩樹
本社所在地：東京都品川区西五反田 1-21-8 KSS 五反田ビル 8F
事業内容：インターネットやソーシャルメディア等、イノベーション領域で新たに発生する「コミュニケーションの課題」解決に向け、ネットいじめ対策、投稿モニタリング、ソーシャルアプリのカスタマーサポート、チャットボットの開発運営、国内・海外向け SNS 運用代行、Web 上での集客・接客事業を展開
URL： https://www.adish.co.jp/

■株式会社ガイアックス 概要

設立：1999 年 3 月
代表執行役社長：上田 祐司
本社所在地：東京都千代田区平河町 2-5-3 Nagatacho GRID
事業内容：ソーシャルメディアサービス事業、シェアリングエコノミー事業、インキュベーション事業
URL： http://www.gaiax.co.jp/

本件に関するお問い合わせ先
株式会社ガイアックス 広報窓口：高野 TEL：03-6869-0018 MAIL： hiroshi.takano@gaiax.com
アディッシュ株式会社 広報窓口：白髭 TEL：03-5759-0334 MAIL： info@adish.co.jp
アディッシュ株式会社 サービス窓口：池谷(いけや)、松井 TEL：03-5759-0334
サービスお問い合わせフォーム： https://hitobo.io/contact/