2019 年 4 月 23 日

阪急うめだ本店向けにマルチチャンネル・多言語対応のチャットボットを開発・導入
～小売向けにデジタルトランスフォーメーションを推進～

株式会社チェンジ

株式会社チェンジは、株式会社阪急阪神百貨店が運営する阪急うめだ本店向けに、マルチチャネル・多言語に対応した店内案内チャットボットを開発・導入しました。公式 LINE アカウントや専用 WEB ページ、ホームページ、店頭タブレット等などを通じて、さまざまな利用シーンに応じたチャットボットサービスを提供し、顧客の利便性向上および店内案内業務の効率化・省人化を目指します。

阪急うめだ本店は地元・関西だけでなく関東や北陸、中国地方といった広域からのお客様や、外国人観光客のお客様など年間約 5,000 万人のお客様が訪れる日本最大級の百貨店です。そのため売場・店舗に関する情報を紙のフロアガイド冊子やチラシ、案内看板、ホームページなどさまざまなツールを用意しているものの、店頭のインフォメーションカウンターにおける有人対応の負担が大きく、年間 100 万件を超えるお客様からの問い合わせに対応していました。

本サービスでは、さまざまな媒体に分散していた売場・店舗情報を集約し、場所やタイミング、チャネル問わず、お客様が自分のスマホから欲しい情報を検索できる多言語チャットボットを提供しています。また、阪急うめだ本店では、顧客案内スタッフが配置されているインフォメーションカウンターの一部に専用タブレットスペースを設置し、チャットボット等などを通じて施設案内情報を検索できるサービスを新たに展開しています。お客様がいつでも・どこでも・すぐに必要な情報にたどり着けるツールを提供し、お客様の利便性向上に加え、インフォメーションカウンターでの顧客対応業務の省力化を図ります。

【提供するチャットボットサービスの種類】

提供チャネル	利用端末	対応言語
公式 LINE アカウント	スマートフォン	日本語
公式ホームページ	スマートフォン・タブレット・PC	日本語・英語
専用 WEB サイト	スマートフォン・タブレット（店頭）	日本語・英語

【ブランド検索ボット利用イメージ（LINE ボット版）】



① **リッチメニューから「ブランド・サービスをチャットで探す」をタップ**
② **「ブランド検索」をタップ**
③ **ブランド名を入力**
④ **該当する店舗名とフロアマップ/フロアガイドへのリンクが表示される**
⑤ **リンクをクリックするとフロアマップ/フロアガイドの画像が表示される**

本サービスでは、株式会社ギブリーが提供するチャットボット型マーケティングツール「SYNALIO（シナリオ）」を活用しています。阪急うめだ本店では約 1,600 ブランドを超えるショップが存在しており、毎週売場情報の変更が発生します。「SYNALIO」では、このような膨大なデータ管理が必要な場合でも、簡単にデータ変更・更新ができる管理機能を始め、チャットボットのログ・利用フローを閲覧できるダッシュボード機能など充実した管理機能が揃っており、チャットボット運用担当者が簡単にメンテナンスできる仕組みが提供されています。

当社では、NEW-IT を活用した小売業界のデジタルトランスフォーメーションを推進しております。チャット/チャットボットを活用したコールセンター業務の省力化、AI スピーカーや音声対話サイネージによる施設案内業務の自動化、スマートデバイスやウェアラブルデバイスを活用した接客業務の効率化など、顧客対応・接客業務の課題解決に向けた幅広いソリューション提供を今後も強化して参ります。

株式会社チェンジ代表取締役兼執行役員社長の福留大士は、「現在、インバウンド市場の拡大を受けて、小売業においては益々外国人観光客への対応力が求められます。そのような環境を事業成長につなげるためには、コミュニケーションの多言語化やデジタル決済など、New IT の活用が不可欠です。特に、当社ではコミュニケーションを円滑にするために、多言語チャットボットなどの利便性の高い仕組みを提供しております。今後、阪急うめだ本店様とともに、テクノロジーを用いた新たな顧客接点のあり方を確立して参りたいと思います。」と述べております。

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

■株式会社チェンジ：
http://www.change-jp.com/
本社：東京都港区　代表取締役兼執行役員社長：福留大士
事業内容：AI 、音声インターネット 、モビリティ 、IoT ビッグデータ 、クラウド 、セキュリティなどの各種アルゴリズム群のライブラリ及び基盤テクノロジーを活用したサービス及び IT 人材育成の研修（NEW-IT トランスフォーメーション事業）

本件の問い合わせ先：
株式会社チェンジ
東京都港区虎ノ門 3-17-1
Control & Management 担当
メール：ir_info@change-jp.com