

# 変わりゆく企業の 消費者対応部門

— デジタルがつなぐ企業と消費者 —

第 4 回

## AIチャットボットを活用した対応 「LINEで美容相談」

資生堂ジャパン株式会社

岩澤 翔 Iwasawa Sho

コンシューマーセンター「資生堂お客さま窓口」チャット企画担当

資生堂ジャパン株式会社コンシューマーセンター（以下、当センター）が運営する「資生堂お客さま窓口」は、1968年の設立以来、ご意見やお問い合わせに誠実かつ柔軟に対応し、お客さまの役に立つ情報を発信しています。

当センターでは、「電話、メール、LINEなどでお客さま窓口」に寄せられる年間約10万件のお申し出「店頭で活動するビューティーコンサルタントが、専用のタブレットを用いて投稿した年間約13万件の店頭の声」「ツイッターなどのSNS上の声」など、さまざまな場面や手法でお客さまの声を集めています。その情報は専用システムで管理し、全社員がイントラネット上で共有することで、商品の開発や改良、より満足いただけるブランド価値づくりに反映させています。

### LINEチャットによる 美容相談サービス

当センターは、ご利用いただくすべてのお客さまに寄り添うことをめざしていますが、電話

やメールでのお客さまは、比較的高齢の人が中心で、若年層のお客さまへのサポートと声の収集が課題となっていました。

この課題を解決するため、2018年2月にLINEを使ったチャットでの美容相談「LINEで美容相談」をスタートしました。対応は、店頭活動の経験豊富なWebビューティーコンサルタント（以下、WebBC）が行っています（図1）。

スタートした当初は、窓口の対応時間内はWebBC（人）のみで対応し、夜間・休日のお問い合わせは、システムで受け付け、WebBCが翌営業日に回答していました（第1ステップ）。しかしながら、その回答に追われ、窓口対応時間中に問い合わせいただいたお客さまを待たせしてしまうなどの課題がありました。

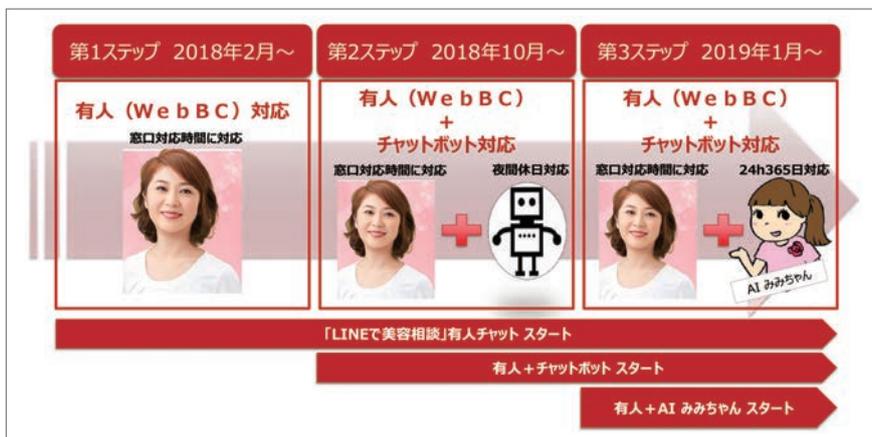
### AIみみちゃんの導入

そこで2018年10月にAIチャットボットを導入。ここからは、夜間・休日は、簡単な質問にはチャットボットが回答、不十分な場合は、

窓口対応時間にWebBCが対応する運用として、人とAIチャットボットの担当時間を分担しました（第2ステップ）。

当初は人による対応の補助的な位置づけでしたが、お客さまからは「AIチャットボットは人間でないからこそ、気軽に質問できて便利」という声をいただき、「人には無い別の価値がある」という新た

図1 「LINEで美容相談」の導入と変遷



な気づきがありました。

そうしたヒントから、2019年1月より、AIチャットボットを24時間365日対応としました。窓口対応時間内はお客さまがWebBC、AIチャットボットのどちらかを選べるようにメニュー画面の仕様を変更(図2)し、「パーソナルなご相談に対応するWebBC」と、「簡単なお質問にすぐに回答するAIチャットボット」の連携により、常時、切れ目なく相談対応できる体制を構築しました(第3ステップ)\*1。

さらに、親しみを持って利用いただけるよう、AIチャットボットを「AIみみちゃん」と名づけてキャラクター化しました。AIみみちゃんは、漢字で書くと「美々(みみ)」ですが、お客さまの声に耳を傾けるの「耳(みみ)」という思いも込めています。

COVID-19の感染拡大で「非接触型」のコミュニケーションニーズが高まっていることを背景に、「LINEで美容相談」の利用者が増加しています。「お店に行くのを控えているなかで、肌の悩みに関する質問ができて、とても助かります」というお褒めの声が多くありました。

## 対応品質とお客さま満足度向上の取り組み

変化するニーズや時代に合わせて、対応品質の向上にも取り組んでいます。初めは、美容専門用語が理解できなかったAIみみちゃんも、日々のチューニングを重ねて、現在ではお客さまから「役に立った」とうれしい声をいただいています。まだ高度な質問には回答できませんが、一般的なAIチャットボットの回答精度としては高いレベルにまで成長しました。これにより、1日当たりのWebBCの対応効率がアップし、一人一人のお客さまにより丁寧な対応ができる

図2 LINEで美容相談メニュー画面



ことで、満足度向上にもつながっています。問い合わせが集中する時間帯は、WebBCが一度に複数のお客さまに対応するなど、できる限りお待たせしないよう心がけ、人もAIもスキルアップしています。こうした日々の努力により、WebBCのチャット対応は2020年「HDI格付けベンチマーク調査」\*2 (HDI-Japan主催)の問い合わせ窓口格付け・チャット部門において最高位の三つ星を獲得しました。

## 今後に向けて

生活環境の変化が激しいなか、お客さまの声に耳を傾け、それを糧に自らも変わり続けることが大切だと考え、アカウント登録いただいているお客さまに満足度調査を定期的実施しています。さまざまなご意見・声がヒントになり、より満足いただける対応やアプリの使用性向上など、多くの改善につなげています。今後も常にお客さま起点で、人とAIが得意分野を活かしながら、進化し続けたいと考えています。

\*1 WebBCの対応時間は月～金曜日10:00～18:00(祝日、年末年始、夏季休暇を除く)、AIみみちゃんは24時間365日対応(2021年8月時点)

\*2 世界最大のサポートサービス業界の団体Help Desk Institute (HDI)の国際認定資格を有する専門審査員と、ボランティアによる消費者の一般審査員がテーマに沿った問い合わせを行い、顧客視点で問い合わせ窓口のパフォーマンスとクオリティを計10項目にて評価する調査