

2025 年 5 月 29 日

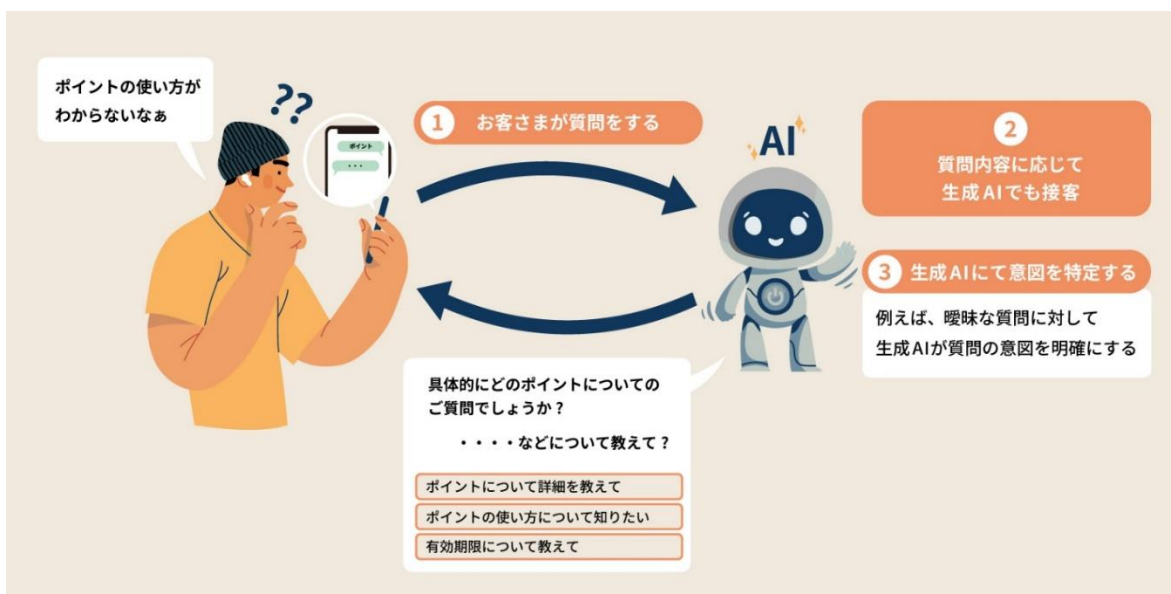
<プレスリリース>

au コマース & ライフ株式会社

au PAY マーケット、 生成 AI を搭載したカスタマーサポートチャットボットで ストレスフリーなお客さま体験を実現

au コマース & ライフは、総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」のヘルプページで提供しているチャットボットに、生成 AI を組み込むことで、カスタマーサポートをさらに進化させる「カスタマーサポートチャットボット（以下、生成 AI チャットボット）」を 2025 年 5 月 29 日から導入開始します。

au PAY マーケットでは、これまでもカスタマーサポートチャットボットを通じて AI がお客さまの困りごとを予測し、解決方法を提案してまいりましたが、導入を開始する生成 AI チャットボットは、お客さまの問い合わせ内容の文脈から、問い合わせの背景にある要望を的確に把握して、お客さまが自ら言葉にできない意図を汲み取り最適な回答にスムーズにたどり着けるようお手伝いをします。



■背景

au PAY マーケットでは、2024 年 4 月より AI が困りごとを予測して FAQ サポートを行うチャットボット(※)を導入した結果、チャットボットの利用者数は 1.7 倍以上に増加し、予測提案機能による的確な起動メッセージやシナリオ提示により解決率も 1.2 倍に向上しました。

さらに、お客さまのご質問の内容に適切な回答にたどり着けないケースに対しては、2025 年 5 月より生成 AI チャットボットのトライアルを行ってまいりました。その結果、生成 AI の組み込み以前と比較してお客さまの未解決率が約 10%低減されたことが確認されたため、この度、生成 AI チャットボットの正式導入を開始いたしました。

■生成 AI チャットボットによる効果

(1) お客さまの利便性向上

生成 AI チャットボットはお客さまの問い合わせ内容に応じて、お客さまの質問の意図を明確化した上で、最適な回答を提案することにより、お客さまが困りごとを解決するまでのご負担を大幅に軽減し、未解決件数の削減にも繋がり、利便性の向上に貢献します。

(2) 有益なお客さまの声の収集

従来の FAQ ベースのチャットボット検索は、キーワード単位で情報が集約されるため、お客さまの本質的な疑問やお問い合わせに至った背景までの情報を取得することができませんでした。生成 AI チャットボットにより対話を繰り返すことで、目的や背景まで深く理解できるようになり、サービス改善のための情報収集につなげます。

au コマース&ライフは、今後もお客さま一人ひとりに寄り添い、よりストレスフリーで快適なお客さま体験の実現を目指した改善を行うとともに、お客さまの暮らしが満たされる快適なお買い物体験の提供に努めてまいります。

※本機能は、カラクリ株式会社の KARAKURI chatbot のプロダクトを使用しています。

■「au PAY マーケット」の特長

「au PAY マーケット」は、au をご利用のお客さまに限らず、すべてのお客さまにご利用いただける総合ショッピングサイトです。

Ponta ポイントを「au PAY マーケット」のお買い物限定ポイントに最大 1.5 倍増量できる「お得なポイント交換所」、生放送の商品紹介で視聴者と出演者が双方向にコミュニケーションできる「ライブ TV」などでお買い物をおトクにお楽しみいただけます。

※お得なポイント交換所：au/UQ mobile をご利用のお客さま、または Ponta パス会員なら最大 1.5 倍、そのほか 1.5 倍の対象ではないお客さまも、誰でもポイントを 1.1 倍に増量が可能です。詳しくはこちら

(https://wowma.jp/event/ptexchg_potat/index.html) をスマートフォンよりご確認ください。