

2021年5月19日

各位

会社名 J T P 株式会社  
代表者名 代表取締役社長 森 豊  
( JASDAQ・コード 2488 )  
問合せ先 取締役コーポレート本部長 伊達 仁  
( 電話 03-6408-2488 )

## マンダムの「お客さま相談室」における AI チャットボットの提供を開始 ～デジタルを活用した顧客接点の最適化をサポート～

JTP株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:森 豊、以下:JTP)は、24時間365日の問い合わせに対応するAIサービス「Third AI(サードアイ)コンタクトセンターソリューション」によるAIチャットボット(以下、本サービス)を、株式会社マンダム(本社:大阪府大阪市中央区、代表取締役社長執行役員:西村 健、以下:マンダム)が運営するお客さまサポートへ2021年5月19日より提供を開始いたしました。本サービスは、ソフトバンク株式会社が販売を行いました。

### ■導入背景

近年、日常の主なコミュニケーションツールが電話やメールからSNSやチャットへと変化してきている中で、企業とお客様とのコミュニケーションの方法も多岐に渡っており、より利便性の高いツールとしてAIチャットボットを導入する企業が増加しています。マンダムのお客さまサポート窓口である「お客さま相談室」では、従来は、オペレーターにより平日日中帯に電話またはメールによる対応を行っていましたが、昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、オペレーターを減らしての対応が必要となりました。これにより対応件数も減少していましたが、今回AIチャットボットの導入によって24時間365日の対応が可能になり、お客様の課題解決向上および対応可能件数の拡大を目指します。

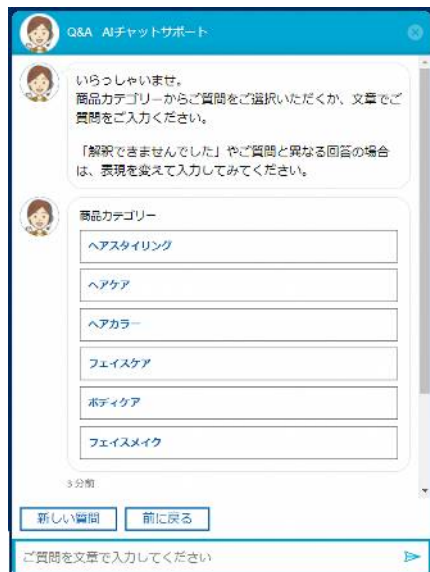
チャットボット設置ページ

お客さまサポートページトップ

<https://www.mandom.co.jp/customer/>

### ■特徴

本サービスでは、一問一答のみならず自然対話を通してお客様の疑問点を明確化するため、回答の候補が多岐にわたる場合も、AIがお客様の質問内容を解釈し、的確な回答を提示することが可能です。また、対話データを集約し、お客様の持つ疑問点や関心事項の分析を行うことでチャットボットの精度を向上させ、より正確な回答を行い、お客様満足度の向上を目指します。



JTP では、これからも Third AI の提供を通じて、デジタルを活用した顧客接点の最適化をサポートします。

#### ■Third AI サービスについて

JTP は 2017 年 10 月より、Third AI コンタクトセンターソリューションを、ソフトバンク株式会社と共同で販売をしています。本ソリューションは、様々なチャットツールに対してお客様のお問い合わせに AI が自動応答を行い、AI の回答が困難なケースに有人対応へのシームレスな切り替えなどが可能なサービスです。これまで、製菓メーカーやアパレルメーカー、小売業など、幅広い企業で導入が進められています。

詳しくは、Third AI の Web サイトをご覧ください。

<https://ai.jtp.co.jp/>

#### 【株式会社マンダムについて】

株式会社マンダムは、男性向けの「ギャツビー」や「ルシード」女性向けの「ビフェスタ」をはじめとした化粧品の製造・販売を行っています。「人間系」企業という考え方を根幹に据えた企業理念を掲げ、人にしか成しえない価値、すなわち人の気持ちを思いやる心を持ち、人が喜ぶ姿を想像し、人に役立つ価値を創造していくことが大切だと考えています。テクノロジーを駆使しつつ、人間だからこそできる役割に注力することで、世界の人々が豊かになり、各々の自己実現が可能な社会の実現につながる化粧品・サービスを通じたお役立ちを目指しています。

#### 【JTP 株式会社について】

JTP 株式会社は、日本に進出する海外の IT ベンダーやライフサイエンスメーカー向けに、テクニカルサービス、ヘルプデスク、トレーニングなどの技術サービスのアウトソーシングを提供する会社として、1987 年に設立されました。2016 年以降は、ミッションに「Connect to the Future」を掲げ、メーカーのみならず、幅広い企業のニーズに対する AI 関連サービスや、IT システム設計・構築・運用・保守サービスや、人材育成コンサルティングサービスの提供等を展開しています。

#### 【本リリースに関する問い合わせ】

JTP 株式会社 コーポレート本部

TEL : 03-6408-1688 FAX : 03-6859-4797

E-mail : pr@jtp.co.jp

\*本リリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

以上