

2017年10月31日

株式会社セゾン情報システムズ

クラウド型 EDI サービス「STORES-EDI」に チャットボットを使った自動応答サービスを実装

～近商ストア様と共同で運用業務のサービス向上と働き方改革を目指した実証実験を実施～

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：内田 和弘 以下、セゾン情報システムズ）は、複数企業間の電子データ交換をサポートするクラウド型 EDI サービス「STORES-EDI」に、新機能としてチャットボットを使った自動応答サービスを実装し、株式会社近商ストア様（本部：大阪府松原市上田、代表取締役社長：中井 潔 以下、近商ストア）と共同で実証実験を行ったことを発表いたします。

■自動応答サービス検討の背景

セゾン情報システムズのクラウド型 EDI サービス「STORES-EDI」は、全国で 25 本部、お取引先様を含めると約 6,000 社が利用する日本でも有数の EDI サービスです。「STORES-EDI」では専用のコールセンターで本部やお取引先様からのお問い合わせに対応しておりますが、利用者の増大に伴い、対応要員の負荷軽減や増員を検討しなければならない状況にありました。

セゾン情報システムズでは、単純な増員や設備増強をすること以外にも様々な対策を検討しました。その中で、お客様からのお問い合わせ内容を分析した結果、その約 40%が定型的な質問（発注データの件数確認／発注データ取得の方法確認／ログイン失敗の対処法確認）で占められていることが判明したため、対応策として「“チャットボット”の活用による応答の自動化」が有効な手段になると考えるに至りました。

自動応答サービスは、株式会社 Lis B の「direct」をベースとした開発を行い、「STORES-EDI」に実装しました。そして、効果を検証するには実運用で評価することが望ましいと考え、現在「STORES-EDI」をご利用いただいている近商ストア様とそのお取引先様にご協力をいただき、実証実験を実施する運びとなりました。

（近商ストア様は 2015 年 9 月から「STORES-EDI」を導入し、EDI システムに関わる運用およびお取引先様からのお問い合わせをセゾン情報システムズにアウトソーシングしています。）

■本実証実験の内容

実施期間：2017 年 9 月 13 日～2017 年 9 月 27 日

本部：近商ストア様

取引先：実証実験にご協力頂くことを了承いただいたお取引先様

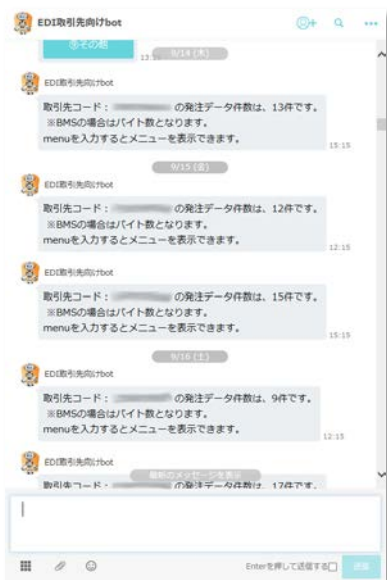
サービスメニュー：今回開発した自動応答サービスのメニューは次の通りです。

これらのサービスはチャット形式のインターフェースにより提供されます。

- ① 発注データ件数確認機能
- ② アカウトロック解除機能
- ③ 一斉通知機能

【チャット画面】

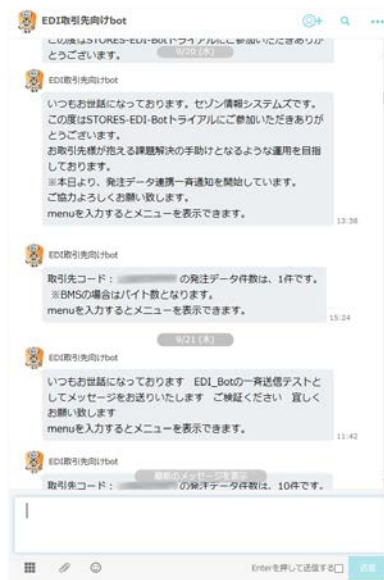
発注データ件数確認



アカウントロック解除



一斉通知機能



■確認された効果

自動応答サービスにより、お取引様は“発注データ件数”をリアルタイムに把握することが可能となりました。パスワード入力ミスにより“アカウントロック”がされた場合でも、これまで10分~15分かかっていたロック解除が2~3分でできるようになりました。さらに、近商ストア本部様またはセゾン情報システムズから各お取引先様へ連絡をとる場合、これまで実現できていなかった短時間での“一斉通知”も容易となりました。

トライアル終了後、近商ストア様とセゾン情報システムズが共同で実施したお取引先様へのアンケートでは、「とても役に立つ」「役に立ちそう」という回答で100%という結果になりました。また、お取引様からは「緊急時の対応がスムーズになる」「さらなる機能の充実に期待」といった好意的なご意見を多くいただきました。

■今後の展開について

セゾン情報システムズでは、今回の実証実験の結果を詳細検証し、さらなる機能の充実を図った上で、来春を目処に「STORES-EDI」の有償オプションとして自動応答サービスをリリースする予定です。その後、同様の業務を行う「STORES-GIFT」など他のサービスにも展開し、お客様の利便性や満足度の向上、また自社の業務効率化を図る中で、働き方改革にも取り組んでいきたいと考えております。

■株式会社近商ストア について

本社：〒580-0016 大阪府松原市上田3丁目8番28号

設立：昭和28年9月1日

代表者：中井 潔（代表取締役社長）

資本金：1億円

事業内容：総合スーパーマーケット、スーパーマーケット

URL：<http://www.kinshostore.co.jp/>

■株式会社L is Bについて

本社：〒101-0021 東京都千代田区外神田6-5-4 偕楽ビル502

設立：2010年9月29日

代表者：横井 太輔（代表取締役/CEO）

資本金：5,000万円

事業内容：クラウドサービスの開発、提供及び運営サポート、スマートフォン、タブレット、パソコンアプリケーション開発、Webシステム開発及び構築サポート、デザイン開発（UI/UX、イラスト他）、サービス開発コンサルティング他

URL：<https://l-is-b.com/ja/>

■株式会社セゾン情報システムズ について

本社：〒170-6021 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 21F

設立：1970年9月1日

代表者：内田 和弘（代表取締役社長）

資本金：13億67百万円

事業内容：カードシステム事業、流通・ITソリューション事業、HULFT事業

証券コード：9640（東京証券取引所JASDAQスタンダード市場）

URL：<http://home.saison.co.jp/>

商標関連

- ・「direct」その他「direct」関連製品名は、株式会社L is Bの登録商標または商標です。
- ・「STORES-EDI」「STORES-GIFT」その他「STORES」関連商品名は、セゾン情報システムズの登録商標または商標です。
- ・その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。

＜報道関係者様からのお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当：豊田・横井

TEL：03-3988-3477

E-mail：kikaku@saison.co.jp

＜実証実験に関するお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

流通・ITソリューション事業部：岩崎

TEL：03-3988-1332

E-mail：retail-mkt@saison.co.jp