

2018年5月30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」の新機能として チャットボットを使った自動応答サービスを正式リリース ～お取引先様向けのサービス向上と運用業務の効率化を実現～

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都港区、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開発し、2018年6月1日に正式リリースすることを発表いたします。

■自動応答サービスリリースの背景

セゾン情報システムズのクラウド型 EDI サービス「STORES-EDI」は、小売業様・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小売業様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する状況にありました。

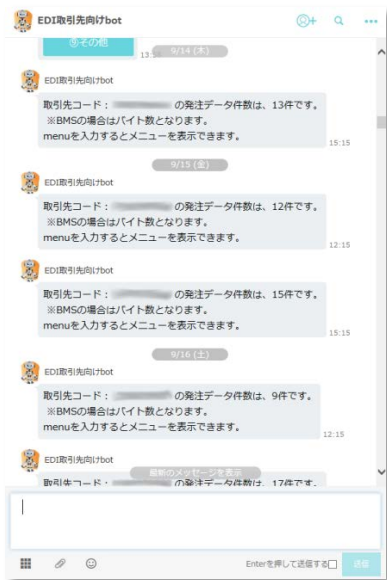
セゾン情報システムズでは、単純な増員や設備増強をすること以外にも様々な対策を検討しました。その中で、小売業様およびお取引先様からのお問い合わせ内容を分析した結果、その約 40%が定型的な質問（発注データ件数や取得方法の確認／ログイン失敗によるアカウントロック解除申請）で占められていることが判明したため、対応策として「“チャットボット”の活用による自動応答サービス」が有効な手段になると判断しました。

【自動応答サービス 全体イメージ】



【自動応答サービス 画面イメージ】

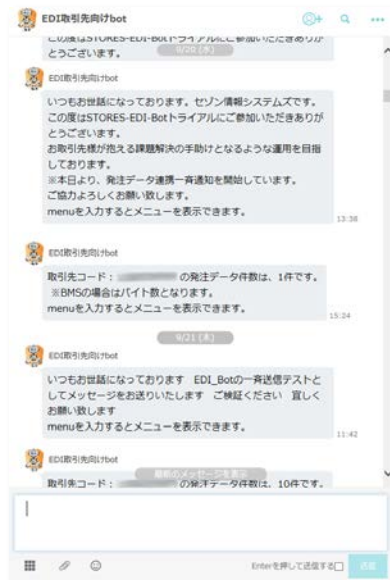
発注データ件数確認



アカウントロック解除



一斉通知機能



自動応答サービスは、株式会社L is Bのビジネス用チャットツール「direct」をベースとして開発を行い、「STORES-EDI」に実装しました。上記は「direct」の画面イメージとなります。

■期待される効果

自動応答サービスにより、以下のような効果が期待されます。

- ・小売業様
 - －緊急時にお取引先様に一斉通知が容易に行えます。
 - －送付した一斉通知は、お取引先様毎に未読・既読が確認できます。
 - －自動応答サービスだけでなく、チャット機能を使ってお取引先様と個別に連絡を取ることが可能になります。
- ・お取引先様
 - －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す。
 - －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、数分でロック解除が可能となります。

■今後の展開について

セゾン情報システムズでは、今回の自動応答サービスの機能を更に強化していくとともに、「STORES-EDI」以外の他のサービスにも展開し、お客様の利便性向上や満足度の向上および運用業務の効率化に取り組みまいります。

■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

本本社：〒107-0052 東京都港区赤坂 1-8-1 赤坂インターシティ AIR 19F

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：Fintech プラットフォーム事業、流通 IT サービス事業、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」関連商品名は、株式会社L is Bの登録商標または商標です。
- ・「STORES-EDI」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。

<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：03-6370-2930

E-mail：kikaku@saison.co.jp

<STORES-EDI/ STORESに関するお問い合わせ先>

株式会社セゾン情報システム

流通ITサービス事業部：岩崎

TEL：03-6370-2240

E-mail：ri-mkt@saison.co.jp