

2024年7月2日

報道関係者各位

GMOペパボ株式会社

## お問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」が 英語や中国語をはじめとする多言語のAIチャットに対応 ～越境ECやインバウンド企業などの問い合わせ対応を支援～

GMOインターネットグループのGMOペパボ株式会社(代表取締役社長:佐藤 健太郎 以下、GMOペパボ)が運営する、中小企業を中心とした社内外の顧客対応の生産性向上支援を行う、お問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」(URL: <https://sokuresu.ai/>)は、2024年7月2日(火)より、多言語に対応し、英語や中国語をはじめとする話者上位20位の言語を含む80以上の言語から対応言語を選択できるようになります。

これにより、越境ECやインバウンドなど外国人からの問い合わせに対応する事業者などが「GMO即レスAI」を導入することで、対応コストの削減や海外のお客様の体験向上を実現できます。



### 【多言語対応の背景】

昨今、インバウンド需要が再燃しており、2023年のインバウンド消費は過去最高額<sup>(※1)</sup>を記録し、2024年の訪日外国人客数はコロナ禍前の2019年を超え<sup>(※2)</sup>ています。また、物販領域においては、越境EC市場が拡大<sup>(※3)</sup>しており、物価高により国内の消費が冷え込む中、越境ECを活用し、国外の需要を取り込むことが重要になっています。海外や外国人向けにビジネスを行うには、一定レベル以上の外国語スキルを持った人材が必要となりますが、近年ではグローバル人材の不足が叫ばれており、人材の確保にかかるコストも少なくありません。

「GMO即レスAI」は、GMOペパボがこれまでに培ったお問い合わせ対応のノウハウとAI導入の専門知識を組み合わせ、会話型AIの導入から運用までをワンストップで支援するサービスです。ChatGPTでも使用されている米OpenAI社のLLM(大規模言語モデル)「GPT-4o」をベースにカスタマイズした最新のAIにより、ユーザーの問い合わせを理解し、文脈に応じた自然な言葉での回答が可能です。GMOペパボが開発した独自検証技術により、この度「GMO即レスAI」は、より自然で正確性の高いチャットへの回答を実現し、多言語でのお問い合わせの導入支援に対応することといたしました。

これにより、事業者は「GMO即レスAI」を導入することで専門人材の採用が不要となり、24時間、地域やタイムゾーンを問わず様々な問い合わせに即時対応可能となります。結果として、コストの削減や、売上機会の損失防止、国内外のお客様の体験向上を実現します。

(※1) 2024年3月29日 観光庁「訪日外国人消費動向調査」(URL : <https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001734815.pdf>)

(※2) 2024年5月15日 日本政府観光局「2024年 訪日外客数・出国日本人数」(URL : [https://www.jnto.go.jp/statistics/data/20240515\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/statistics/data/20240515_monthly.pdf))

(※3) 2023年8月31日 経済産業省「令和4年度デジタル取引環境整備事業（電子商取引に関する市場調査）」(URL : <https://www.meti.go.jp/press/2023/08/20230831002/20230831002.html>)

## 【多言語対応の詳細】

### ■ 「GMO即レスAI」による多言語AIチャットの特徴

#### (1) 正確性の高さ

従来のAIチャットは、言語を翻訳した際の正確性やハルシネーション（虚偽の応答）の起こりやすさといった不安があり、AIに対する詳細なチューニングが必要でした。しかし、「GMO即レスAI」では、導入段階でヒアリングを行い、独自の技術とノウハウで多言語の検証をすることで、より自然で正確性の高いAIチャットを提供します。

#### (2) 多言語による学習用の資料が不要

問い合わせ対応の元となる資料やデータは日本語のマニュアルやFAQのみで、日本語以外の言語による学習用資料を用意することなく、多言語による対応が可能です。

#### (3) オプション料金不要

デフォルトのサービスとして対応しているため、オプション料金等の追加料金は不要です。

#### <対応言語一例>

英語、日本語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、アラビア語、ヒンディー語、オランダ語、スウェーデン語、デンマーク語、ノルウェー語、フィンランド語、ギリシャ語、トルコ語、ポーランド語など

\* その他言語は要お問い合わせ

\* 設定できる言語数には限りがあります

### ■ 「GMO即レスAI」による多言語AIチャット導入のメリット

#### (1) コスト削減

「GMO即レスAI」でAIチャットを導入するだけで、多言語への問い合わせに対応することができるため、専門の人材を採用する必要がありません。オンラインの問い合わせ対応に限らず、宿泊施設や公共機関などオフラインの場において、施設や設備の使用方法などに関する問い合わせ対応をAIチャット化することも可能です。

#### (2) 売上機会の損失防止

24時間365日、多言語で即時の問い合わせ対応が可能のため、タイムゾーンの異なる地域からの問い合わせにも昼夜を問わず即時対応することができ、売上機会の損失を防ぐことができます。

## 【AIチャット導入に興味のある事業者向け】

AIチャットの導入に興味がある、もしくは検討中の事業者は下記URLより必要事項ご記入の上、「GMO即レスAI」の資料請求と無料相談に申し込みいただけます。

### ▼資料請求

[https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket\\_form\\_id=28206100587667](https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=28206100587667)

### ▼無料相談

[https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket\\_form\\_id=27181049952915](https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=27181049952915)

以上

## 【報道関係お問い合わせ先】

### ●GMOペパボ株式会社

社長室 広報チーム 田辺

TEL : 03-5456-2622

E-mail : [pr@pepabo.com](mailto:pr@pepabo.com)

### ●GMOインターネットグループ株式会社

グループ広報部 PRチーム 田部井

TEL : 03-5456-2695

問い合わせフォーム : <https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

## 【GMOペパボ株式会社】（URL : <https://pepabo.com/>）

会社名	GMOペパボ株式会社（東証スタンダード市場 証券コード：3633）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 佐藤 健太郎
事業内容	■ホスティング事業 ■EC支援事業 ■ハンドメイド事業 ■金融支援事業 ■AX事業
資本金	2億6,222万円

## 【GMOインターネットグループ株式会社】（URL : <https://www.gmo.jp/>）

会社名	GMOインターネットグループ株式会社（東証プライム市場 証券コード：9449）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50億円