

2024年8月23日

報道関係各位

GMOペパボ株式会社

GMOペパボ、AIを活用した問い合わせ対応の自動化で、 顧客満足度を88%に向上しつつ業務時間を1,620時間削減

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」）は、2024年1月、全サービスの問い合わせ対応にAIを導入しました。導入した会話型AIは、大規模言語モデル（LLM）を活用して顧客の質問を理解し、事前に登録されたFAQやナレッジベースから最適な回答を提供します。

この取り組みにより、2024年5月までの5カ月間で業務時間を合計1,620時間^{（※1）}削減し、パートナー（従業員）の業務効率化を達成しました。このことから、GMOペパボのパートナーは、より複雑な問い合わせや高度なサポートに集中できるようになり、顧客満足度も88%に向上できたと考えます。

（※1）2024年1月1日から5月31日までの期間における、カスタマーサービス部門全体の顧客対応業務削減時間。

顧客満足度は
88%に向上!

GMOペパボ

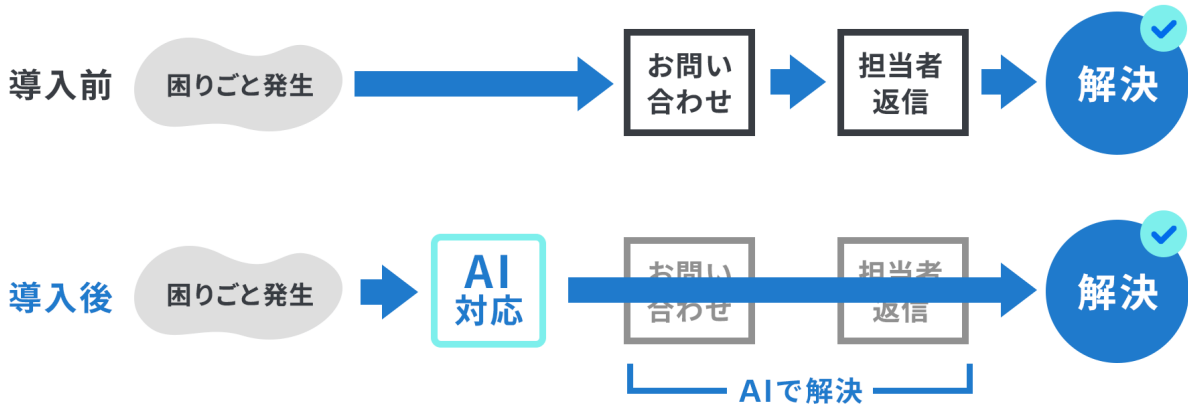
お問い合わせ対応に
AIを導入し業務時間
1,620時間を削減

【AI活用の背景】

GMOペパボは、ホスティング事業、EC支援事業、ハンドメイド事業など、10以上のサービスを提供しています。これらの事業における問い合わせ対応には、月に3,857時間^{（※2）}もの有人対応が必要であり、顧客満足度を下げずに業務を効率化することが求められていました。そこで、GMOペパボでは、カスタマーサービス部門が中心となってプロジェクトを発足し、サポート業務にAIを活用する新たなシステムを導入しました。

（※2）2023年12月のカスタマーサービス部門全体の顧客対応業務時間。

AI導入前後の対応フローチャート



GMOペパボ

【AI導入の成果】

2024年1月に全サービスの問い合わせ対応にAIを導入し、2024年1月から2024年5月までの5カ月間で以下の成果を得ることができました。



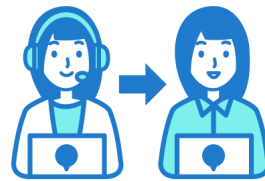
削減時間 **1,620時間**



有人対応削減件数 **9,000件**



顧客満足度 **88%**



新たな役割への配置転換 **11名**

GMOペパボ

■削減時間 1,620時間

AI導入により、多くの問い合わせが有人対応に至る前に解決されるようになりました。その結果、電話やメールでの対応時間も削減され、2024年1月から5月の間に1,620時間の顧客対応業務時間の削減を達成しました。

■ 有人対応削減件数 9,000件

問い合わせに対して、2.5万件^(※3)あった有人対応件数が1.6万件^(※4)になりました。有人対応件数が3割減ったことで、効率的な運営が可能になりました。

(※3) 2023年4月の「ロリポップ! レンタルサーバー byGMOペパボ」「ヘテムル byGMOペパボ」「ムームードメイン byGMOペパボ」「カラーミーショップ byGMOペパボ」「SUZURI byGMOペパボ」「minne byGMOペパボ」「グーペ byGMOペパボ」の有人対応件数の合計。

(※4) 2024年4月の同じく7サービスの有人対応件数の合計。

■ 顧客満足度 88%

顧客満足度はAI導入前の86%^(※5)から2ポイント上昇した88%^(※6)を維持しており、変わらず高品質なサポートの提供を実現しています。

(※5) 2023年6月に回答があったメールによる顧客満足度アンケートの平均値。調査対象は「ロリポップ! レンタルサーバー byGMOペパボ」「ヘテムル byGMOペパボ」「ムームードメイン byGMOペパボ」「カラーミーショップ byGMOペパボ」「SUZURI byGMOペパボ」「minne byGMOペパボ」「グーペ byGMOペパボ」に問い合わせを行った利用者および見込み顧客4,182名。

(※6) 2024年6月に回答があったメールによる顧客満足度アンケートの平均値。調査対象は同じく7サービスに問い合わせを行った利用者および見込み顧客2,225名。

■ 新たな役割への配置転換（リスキリング） 11名

AI導入でパートナーの負担が軽減され、新たなポジションへの異動が可能となりました。これにより、現在11名のパートナーがカスタマーサービス部門で培ったコミュニケーション力や問題解決力を活かし、ディレクターや人事として活躍しています。

また、異動前に実施したリスキリングを通じて、プロジェクト管理やリーダーシップスキルを習得したメンバーが、会話型AIで企業の生産性向上を支援する新サービス『GMO即レスAI』（URL：<https://sokuresu.ai/>）の立ち上げにも貢献しました。

【『GMO即レスAI』概要】

GMOペパボは、今回のプロジェクトで得たAI導入の知見と、これまで培ってきた問い合わせ対応のノウハウを組み合わせた中小企業向けのAI導入支援サービス『GMO即レスAI』を提供しています。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このサービスは、電話による問い合わせにも対応予定です。

GMO即レスAI URL：<https://sokuresu.ai/>

【GMO即レスAIに興味のある事業者様】

会話型AIの導入について詳しく知りたい事業者様は、下記フォームよりお問い合わせください。

資料請求URL：

https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=28206100587667

無料相談URL：

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 山口
TEL : 03-5456-2622
E-mail : 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
お問い合わせ : <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