

コンタクトセンターの運営効率化に向けて 再春館製薬所での AIの実証実験を始めました

再春館システム株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：西川正明 以下、再春館システム）は、再春館グループ会社の株式会社再春館製薬所の協力のもと、お客様と再春館製薬所をつなぐコールセンターにおいて、お客様からのお問い合わせに対し迅速かつ的確に対応することを目的に、過去のお問い合わせデータを基に、AIを活用した最適な担当者を自動選出する仕組みの構築を実証実験として行います。

■ 実証実験の概要

（1）背景・目的

再春館製薬所のコールセンターは、自社製品に関するお問い合わせ以外にも、お客様のお肌のお悩みなど、多様なご相談サービスをいろいろな受付チャネルで行っています。なかでもここ最近のスマートフォンなどの普及により受付チャネルとして急激に数が増えているWEBからのお問い合わせについて最適化を行う検証を実施いたします。

（2）概要

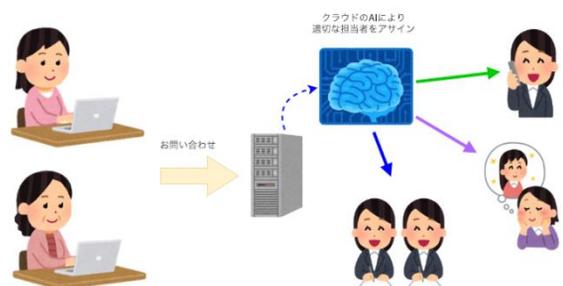
過去のお問い合わせの対応内容と Google Cloud の Cloud AutoML(Cloud Natural Language)を活用し、お問い合わせの内容に応じて最適な対応ができる担当者を確率的に判定する仕組みを実現し、その精度を検証します。

これは過去の実際のお客さまからのお問い合わせと対応した担当者に基き作成するため、よりお客様に合った対応が迅速にできるようになることが期待できます。

（3）実施期間

2018年12月10日（月）～2019年2月28日（木）

今回の実験のイメージ図



■ 実証実験の今後について

再春館システムは、お客様のIT活用におけるコンサルティングにはじまり、ソフトウェアの受託開発やセキュリティソリューションを手掛ける企業です。今回の実証実験は、再春館システムの新たな取り組みとしてA I技術の活用による働き方改革の推進、また今後も市場拡大が予想されるA Iニーズに対応するものです。得られた結果を元に、最適なお問合せ対応ができる業務改善の仕組みを作り、多くの企業様のご支援ができるよう進めていく予定です。

■ 再春館システム株式会社について

「より良い製品とより良いサービスを。お客様のご満足を追求する。」

未永くお付き合いいただくために、いつもお客様の立場で考え、お客様の気持ちと真っ直ぐ向き合い、お客様に喜んで頂けるよう努力を続けて行く。これらの事を基本に考え、新しい常識となるであろう時代を支えるテクノロジーを、その進化の速度にあわせてキャッチアップし、お客様の業務におけるあるべき姿とビジネスの価値を創造していきながら成長する企業を目指しています。

所在地 : 〒108-0074 東京都港区高輪 4-10-58

設立 : 1985年 2月 26日

事業内容 : ソフトウェアの受託開発、ネットワークシステムの構築、セキュリティソリューション

URL : <https://www.saishunkansys.com/>

■ 再春館製薬所について

再春館製薬所は、基礎化粧品ドモホルンリンクルを中心とした化粧品・医薬品・医薬部外品の製造販売をしている製薬会社です。

9万坪（東京ドーム6個相当）を誇る敷地には、製造工場、本社・コールセンターまでがすべて同敷地内にあり、熊本から全国、そして東アジアを中心に世界へ自社商品を届けています。安心安全なものづくりと一人ひとりのお客様に寄り添う対応によって、加齢による悩みに応えいきいきと年齢を重ねてもらうことを応援しています。

所在地 : 〒861-2201 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1

設立 : 1959年 9月 22日

事業内容 : 化粧品、医薬部外品、医薬品の製造・販売

URL : <https://www.saishunkan.co.jp/>

■ 本件に関するお問合せ

再春館システム株式会社 <https://www.saishunkansys.com/>

担当 技術促進部 荒川 TEL: 03-5422-6911(代表) E-mail: info@saishunkansys.com