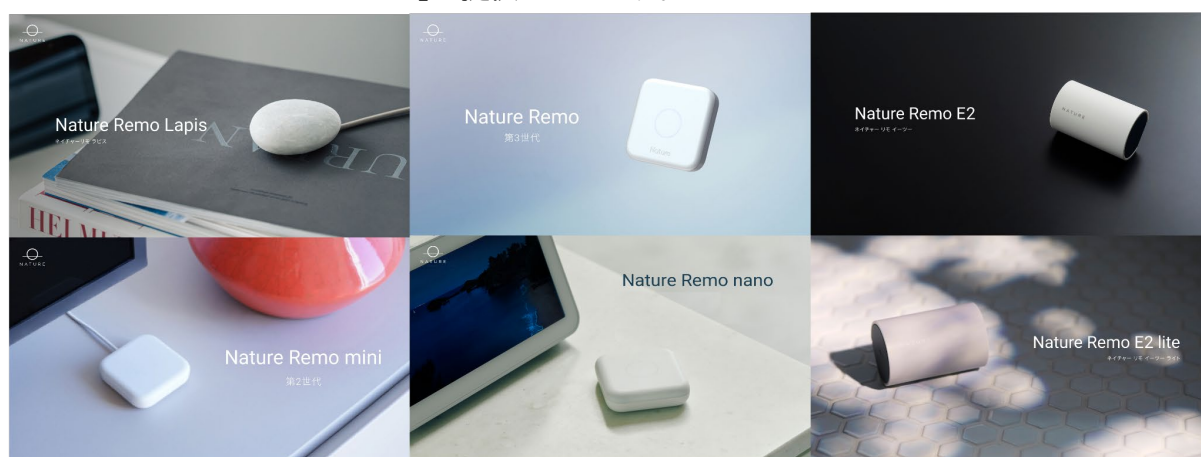


Nature、ソラコムの生成AIボット「Wisora」を活用し、 問い合わせ対応業務を効率化

ピーク時に5倍になる問い合わせに柔軟に対応し、 業務の効率化と顧客満足度の向上を両立

株式会社ソラコム(本社:東京都港区、代表取締役社長 CEO:玉川 憲)は、Nature株式会社(本社:神奈川県横浜市、代表取締役:塩出 晴海)が、ソラコムの生成AIボットサービス「Wisora(ウィソラ)」をお客様からの問い合わせ対応業務に導入したことをお知らせします。Natureは、Wisoraを活用し、問い合わせ対応業務の効率化と顧客満足度の向上の両立を目指しています。

Natureは、エアコンや照明など家電をスマートフォンから操作できるスマートリモコン「Nature Remo」シリーズ(累計販売台数70万台*)や、電力使用を最適化するエネルギーマネジメントデバイス「Nature Remo E2」を提供しています。



近年の環境意識の高まりや猛暑の長期化により、Natureのサポートセンターへの問い合わせ件数は、夏季のピーク時に通常の約5倍に増加していました。ピーク時対応のために担当者を増員することは難しく、シナリオ型のチャットボットを導入したこともありましたが、想定外の質問には回答できず、対応工数の削減やお客様の利便性向上に至っていませんでした。

そこでNatureは、AIボットを簡単に作成・運用できるソラコムのWisora Enterpriseプランを導入しました。まず、ヘルプセンターに蓄積されたドキュメントを学習させ、過去の回答しにくい問い合わせをもとに回答精度を検証しました。その結果、Wisoraは十分な説明がなくてもお

お客様の意図を推測し、使用機器の表示や状態などから状況を整理して回答を提示できることが確認できました。これにより、Wisoraが回答精度において実用可能と判断し、採用を決定しました。

Wisora導入当初、問い合わせ入力画面で「チェックを入れるとAIが対応する」と設定していたところ、AI回答の利用率は約2割でしたが、お客様からAI回答に対して、「早くて的確」と好意的な声が多かったため、入力画面の設定を「AI回答を希望しない場合はチェックを外す」に変更しました。その結果、AI回答の利用率は4割以上となり、そのうち約7割のお客様がAIのみで問題を解決でき、問い合わせ対応業務の対応時間短縮と顧客満足度の向上を実現しています。

The screenshot shows a web form for submitting inquiries. At the top, there is a section titled "お問い合わせ内容*" (Inquiry Content*). Below it is a dropdown menu with the text "ご使用の製品に関するお問合せ" (Inquiry about the product you are using). Below the dropdown is another section titled "どちらの製品に関する問い合わせですか？*" (Which product are you inquiring about?). This section contains a list of products: "Nature Remoシリーズ" (Nature Remo series) and "Nature Remo Eシリーズ" (Nature Remo E series). Below the list is a text input field with the placeholder text "お問い合わせ内容の概要をお書きください。" (Please write a brief summary of the inquiry content). Below the text input field is another section titled "お問い合わせ内容*" (Inquiry Content*). At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "生成AIからの回答を希望されない場合はチェックを外してください(オプション)" (If you do not want an answer from generative AI, please uncheck this (optional)). Below the checkbox, there is a paragraph of text explaining the AI response process: "生成AIがメールで迅速に回答します。生成AIが問題を解決できなかった場合は、サポートスタッフが引き継いで対応します。また、生成AIは「お問い合わせ内容」にご入力いただいた情報のみを参照して回答します。他の項目を選択、入力した場合でも、「お問い合わせ内容」にご使用のデバイスのモデル、ステータスランプの反応を記入していただきますようお願いいたします。"

今後、Natureは、お客様からのフィードバックをもとに、AIが苦手とする質問や領域を明確化し、定期的にWisoraを改善することで、お客様対応の品質や満足度向上を継続的に進めていきます。Natureでは新製品・サービスも予定されており、Wisoraの活用などにより、限られた人員で高品質な対応を継続していく計画です。

ソラコムは、AIをより使いやすく提供することで、お客様のイノベーションの創出を支援していきます。

SORACOM採用の理由

Wisoraでは、ウェブ画面からの簡単な操作・設定で必要な情報を持つチャットボットを作成できます。生成AIによる応答に加えて、Natureで採用したEnterpriseプランでは、ソラコムが独自に開発したアルゴリズムにより、自然な会話から必要な情報を推測し、精度の高い回答を作成します。

Natureでは、カスタマーサポートのチームだけでチャットボットを導入できる点を高く評価いただきました。ヘルプセンターで蓄積してきたドキュメントをAIに読み込ませることで、自然な会話形式のサポートを実現しています。Wisoraが提供するAPIを利用して問い合わせ管理ツールのZendeskと連携することで、AIから人の担当者が問い合わせを引き継ぐ際も、履歴を見てスムーズに対応できるようにしています。

生成AIボットサービス「Wisora」について

主な特長・メリット

- **かんたん学習**: WebサイトURLの指定やPDF・Wordファイルをアップロードするだけで自動学習し、すぐにボットを構築可能
- **多彩な公開・連携**: Webサイトへのウィジェット設置、Slack・Teams連携、専用チャットページでの公開に対応
- **分析と改善**: 会話ログやフィードバックで精度を継続的に改善。ProプランではAIによる自動精度判定も提供
- **柔軟なカスタマイズ**: 話し方やデザインを自由に設定し、複数ボットを用途に合わせて管理可能

機能の詳細はウェブサイトをご確認ください。

<https://wisora.jp/>

Nature株式会社について

Natureは、「自然との共生をドライブする」をミッションに、IoTプロダクトを活用し、再生可能エネルギーへのシフトの実現を目指しています。2017年にスマートリモコン「Nature Remo」を発売、日本のスマートホーム市場を牽引しています。2019年に「Nature Remo E」でエネルギーマネジメント事業に参入し、2022年より電力会社向けのデマンドレスポンスサービスの提供を開始しました。今後は、太陽光パネル・蓄電池・EV等の分散型エネルギーリソース(DER)を最適制御する独自のエネルギーマネジメントプラットフォーム「Nature DER Platform」を構築し、次世代の電力インフラのアップデートに貢献することでエネルギーの新しい未来を創造してまいります。

ソラコムについて

AI/IoTプラットフォームSORACOMは、世界213以上の国と地域でつながるIoT通信を軸に、IoTを活用するために必要となるアプリケーションやデバイスなどをワンストップで提供しています。製造、エネルギー、決済などの産業DXから、イノベーティブなスタートアップ、農業や防災など持続可能な地域社会を支える取り組みに至るまで、さまざまな業界・規模のお客様にご活用いただいています。

コーポレートサイト <https://soracom.com>

本ニュースに関するお問い合わせ

株式会社ソラコム 広報

担当:田渕

pr@soracom.jp