

2024年4月25日

報道関係各位

GMO リサーチ株式会社

**AI チャットボットを「infoQ」に導入し顧客サービスを向上
～AI を活用したサポート機能によりユーザーへセルフサービスを提供し、
サービス体験の向上を実現～**

GMO インターネットグループで、インターネットリサーチ事業を展開する GMO リサーチ株式会社（代表取締役社長：細川 慎一 以下、GMO リサーチ）は、2024年4月2日（火）、運営するアンケートサイト「infoQ」で、株式会社ユーザーローカル（東京都品川区、代表取締役社長：伊藤 将夫 以下、ユーザーローカル）の「サポートチャットボット」の導入により、AI チャットボットサービスの正式提供を開始しました。

AI チャットボットの提供開始により、ユーザーが自らの問い合わせを効率的に自己解決できるようにすることで、ユーザーの時間的コストを削減しユーザーエクスペリエンスの向上を実現することに加え、社内サポート業務を効率化（初年度 56%の業務削減）することで、顧客サービスの改善や新たなイノベーション開発へ時間を充てることができ、より価値のある情報提供やサービスの向上に注力することが可能となります。



【導入背景】

従来のサポート体制では、ユーザーから問い合わせを受けてから対応を開始する形であったため、問題解決やユーザーへの返答までに時間がかかっている状態でした。また、迅速な問題解決やユーザーの自己解決を促すため FAQ のカスタマイズなどを続けていました。しかし、FAQ ではユーザーが抱える個別の問題に合わせた案内が難しいという課題がありました。

「infoQ」に AI を活用したチャットボットが導入されたことにより、従来の人が行うユーザーからの質問に答えるサポート体制よりも、解決までの時間を短縮することができます。さらに、AI チャットボットを使用して、サポートオペレーションスタッフの対応状況を分析しフィードバックすることで、対応精度の向上を図ることができるようになります。これらにより、解決のスピードを上げ、それぞれに最適なサポート

を提供することで、ユーザーの皆様にはさらに満足度高くサービスをご利用いただけるようになると考えています。

また、これまでユーザーサポートスタッフがすべて行っていた対応の多くを AI チャットボットに置き換えることができるため、削減できた時間で人が対応すべき複雑なサポートや根本的な問題解決にこれまで以上に集中できるようになります。結果としてカスタマーサポート全体の対応品質の向上を見込んでいます。

GMO リサーチでは、本サービスも含め、AI を活用したユーザーエクスペリエンスの向上に、積極的に取り組んでまいります。



写真 1 : infoQ の AI チャットボット

【「infoQ」について】 (<https://infoq.jp/>)

GMO リサーチが運営する「infoQ」は、会員数 80 万人以上、運営実績 19 年のアンケートサイトです。「infoQ」で実施されたアンケートの結果は、新製品やサービスの市場調査、消費者の意見や嗜好の把握、広告やキャンペーンの効果測定など、幅広い目的に活用されています。

【「サポートチャットボット」について】 (<https://chatbot.userlocal.jp/>)

ユーザーローカルの「サポートチャットボット」は高度な自然言語処理技術を用い、60 億を超える SNS 会話データの分析と、テキスト分析の精度を向上させることに特化した独自の AI を基にした高品質なチャットボットサービスです。株式会社 JTB や厚生労働省、株式会社 ハンズなど、多くの企業や官公庁に導入され、ユーザーからの問い合わせを 50% 以上削減することに成功しています。

【GMO リサーチ株式会社について】 (<https://gmo-research.jp/>)

GMO リサーチは「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。アジア 16 の国と地域で、約 5,876 万人^(※1)の消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワーク「ASIA Cloud Panel」のネットワークを活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

GMO リサーチ株式会社は 2024 年 5 月 1 日に、GMO リサーチ&AI 株式会社に社名を変更いたします。

(※1) 2024 年 1 月時点

【株式会社ユーザーローカルについて】 (<https://www.userlocal.jp/>)

株式会社ユーザーローカルは「ビッグデータ×人工知能で世界を進化させる」というビジョンのもと、数多くの企業や官公庁の業務効率化やマーケティング支援を行う技術ベンチャー企業です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO リサーチ株式会社
グローバル経営管理本部 森 まゆあ
TEL : 03-5962-0037 (代表)
E-mail : ir@gmo-research.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO リサーチ株式会社
プラットフォーム本部 今成
TEL : 03-5459-5565
E-mail : info@gmo-research.jp

●GMO インターネットグループ株式会社

- グループコミュニケーション部 広報担当 青柳
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ株式会社】 (URL : <https://gmo-research.jp/>)

会社名	GMO リサーチ株式会社 (東証グロース市場 証券コード : 3695) (GMO リサーチ株式会社は 2024 年 5 月 1 日に、GMO リサーチ&AI 株式会社に社名を変更いたします。)
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 細川 慎一
事業内容	インターネットリサーチ事業
資本金	2 億 9,903 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

Copyright (C) 2024 GMO Research, Inc. All Rights Reserved