

SONY

2024 年 9 月 25 日

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

「NURO モバイル」、生成 AI を用いたユーザー向けチャットサポートを導入 ～サポート対象を拡大し、24 時間いつでも迅速に疑問解決へ～

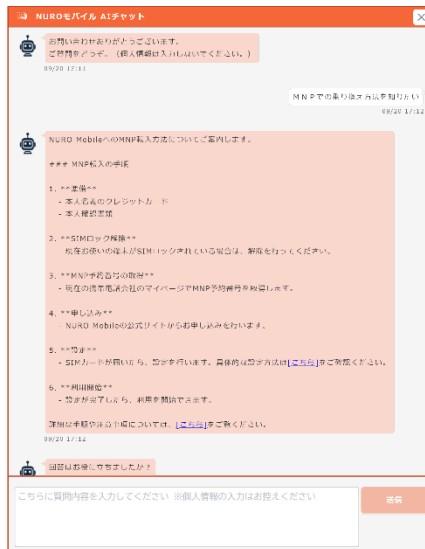
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社は、モバイル通信サービス「NURO モバイル」において、生成 AI を用いたチャット型カスタマーサポート「NURO モバイル AI チャット」を新たに導入します。本機能は「NURO モバイル」サポートサイト上で誰でも利用でき、質問に対し自然な文章で迅速に回答し、ユーザーの疑問解決をサポートします。

NUROモバイル AIチャット



従来、「NURO モバイル」では、オペレーターが営業時間内にチャットで対応を行っており、既存ユーザーが時間内に問い合わせをする必要がありました。このたびサポートの一次対応に生成 AI を用いることにより、24 時間いつでも問い合わせが可能となり、質問を受けてから 5 秒程度で迅速にユーザーの疑問に回答します。

また、従来のサポート対象は「NURO モバイル」の契約者のみでしたが、対象を拡大し、「NURO モバイル」の申し込みを検討している方の質問にも回答できるようになります。MNP での乗り換え方法や最新の特典・キャンペーンに関する情報を、チャットで質問するだけですぐに取得することができます。



<「NURO モバイル AI チャット」回答イメージ: MNP での乗り換え方法について>



<「NURO モバイル AI チャット」回答イメージ: 実施中のキャンペーンについて>

当社は、2024 年 3 月に高速光回線サービス「NURO 光」で提供するチャット型カスタマーサポート「NURO 光 メッセージサポート」において、生成 AI による顧客対応を先行して導入しました。

導入から約 6 ヶ月が経過し、従来のチャットでの問い合わせの 8 割近くを生成 AI で即時解決に導いています。延べ 15 万人以上のユーザーが利用しており、問い合わせに対する回答時間の短縮に寄与しています。

このたび「NURO モバイル」にも生成 AI を用いたチャットサポートを導入し、サポート対象を拡大することで、お客さまにとってより利便性の高い、快適なサービスの提供を目指します。

「NURO モバイル AI チャット」概要

■ 提供開始日

2024 年 9 月 25 日

■ 提供場所

NURO モバイルサポートサイト

(<https://support.sonymnetwork.co.jp/faqsupport/nuromobile/web/index.html>)

<機能詳細>

- 生成 AI を用いたチャットボットは、自然言語に対応し、質問の意図や文脈を解析します。
- 「よくあるお問い合わせ」や「お知らせ」などの当社が公開している様々な情報を参照し、より自然な文章によって回答を提示します。
- 回答に際しては、参考となる Web ページの情報や手順などをあわせて提供し、情報の正確性を担保します。
- 生成 AI が提示する回答で疑問が解決しなかった場合は、オペレーターが対応する窓口へ案内します。
- 生成 AI によるサポートは、お客さまから同意を得た場合にのみ行います。同意しない場合は電話やメールで問い合わせることが可能です。

※記載されている会社名および商品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。

※こちらに記載されている情報は、発表日現在のものです。検索日と情報が異なる可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

以上