

2018年6月12日  
りらいあコミュニケーションズ株式会社

## ファッション EC サイト [.st] (ドットエステイ)に バーチャルエージェント®「コトヨさん」を導入

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ)は、株式会社アダストリア(本部：東京都渋谷区渋谷2丁目21番1号 渋谷ヒカリエ、代表取締役会長兼社長 福田三千男、以下アダストリア)が運営するファッション EC サイト [.st] (ドットエステイ)のチャットボット「コトヨさん」にりらいあコミュニケーションズが開発、提供するバーチャルエージェント®を導入したことをお知らせいたします。

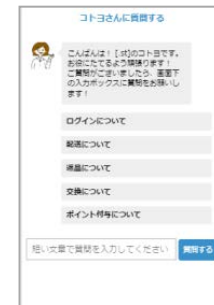
アダストリアは全 25 ファッションブランドを統合した EC サイト[.st](ドットエステイ)を運営しています。 [.st](ドットエステイ)は、従来のお客さまからのメール、電話、FAQ の対応に加え、新しい問合せチャネルとして、機械学習型 AI エンジンを搭載したバーチャルエージェント®を導入しました。

チャットボット「コトヨさん」はお客さまの疑問に 24 時間 365 日自動で対応し、セール時など問い合わせが集中する時期でもお客さまをお待たせすることなく対応ができます。

キャラクター：コトヨさん

PC サイト版 UI

スマホサイト版 UI



月間約 1 万件にも上る、メールでの問い合わせの中には「配送料について」「ログインが出来なくなった」「ポイントの利用方法」など AI により自動対応できるものも多く、導入にあたっては過去のメールログデータや、アダストリアのカスタマーサービスコンタクトセンター担当者の回答例、りらいあコミュニケーションズのコンタクトセンター事業で培ってきたお客さま対応のノウハウ、お客さまのさまざまな言い回しや聞き方など、いわゆる「言葉のゆらぎ」にも対応する学習データを生成し、回答精度の向上を図りました。

また、「コトヨさん」は通常の QA データに加えて、チャットボットならではの雑談を可能とする一般会話データを学習し、お客さまは「コトヨさん」との会話を楽しみながら疑問を解決することができます。

今後は顧客接点の強化、配送情報やポイント情報との API 連携を通じて、チャットボット上で解決できる領域を拡大し、新たなユーザー体験を提供していく予定です。

りらいあコミュニケーションズでは今後もビジネスパートナーとしてお客様企業の信頼に応えるべく、カスタマーエクスペリエンス向上、AI 技術のさらなる活用に向けて、取り組んで参ります。

以上

#### 【アダストリアについて】

株式会社アダストリア(代表取締役 会長兼社長：福田三千男)は、「グローバルワーク」「ニコアンド」「ローリーズファーム」など、グループで 20 を超えるブランドを国内外で約 1,500 店舗を展開するカジュアルファッション専門店チェーンです。“ファッションと人生を楽しみながら、たくさんのワクワクを世界に届けていきたい”という想いを込め、「Play fashion!」をコーポレートスローガンとして掲げています。



#### 【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987 年設立の大手 BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国 30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で 3 万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援などの顧客接点周辺の BPO サービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証 1 部上場（証券コード：4708）。

【問合せ先】

広報・IR室 岩本、森下  
03-5351-7200（代表）