

コーポレートサイト、ECサイトへのチャットボット導入により、DX時代のWEB接客を実現

株式会社フレスタ様



広島県を中心にスーパーマーケットを展開するフレスタ様。2022年2月、コーポレートサイトとECサイトにチャットボットを導入。WEBサイトに訪問されたお客様の操作支援、お問い合わせ対応の自動化を実現。

導入前の課題

- ✓ ECサイト更改やスマホアプリ導入に伴い、お問合せコールが増大することが予見された。（パスワード再設定等）
- ✓ ECサイトの売上拡大と利用者増加

導入効果

- ✓ ECサイト訪問者に向けて、問合せ自動化により、24時間365日のQAサポートを実現でき、コール増加を抑制できた。
- ✓ ECサイトのお客様へ向けて、イベントやおすすめ商品のPush型での情報提供する仕組みを実現。訴求力向上へ。

背景

フレスタ様は、コーポレートサイトとECサイトの刷新による問い合わせ増加への対応、既存顧客の離反防止、新規顧客獲得を検討しておりました。人手不足が謳われる中、人海戦術ではなくチャットボットによるお客様対応でのコール削減を目指し実証実験を開始しました。

ポイント

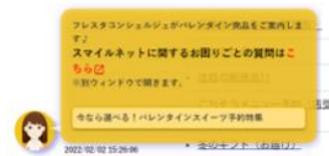
ECサイトだけではなく、スマホアプリや店舗サービスなどのよくあるお問い合わせもチャットボットに組み込み、サポート範囲を拡大し利用率を上げていくことが出来ました。また追加でイベント情報も組み込むことで、季節商品やフェアのPush型提案が出来る機能も搭載し、売上に貢献できる仕組みとして導入しました。

効果と今後の展望

WEBサイトで24時間365日のQAサポートの実現。日々のチャットボットでの対応結果を分析しながら、サポート範囲の拡大を目指す。集めたお客様の生の声を富士通のデータサイエンティストが分析し、フレスタ様のデータドリブンなサービス向上を富士通が伴走し実現していきます。



画面イメージ



画面イメージ

富士通フロンテック株式会社

埼玉県熊谷市中奈良1224
サービス事業本部) 第一サービス部) SDM推進部