

# サービスカウンターへの チャットボット導入により スマートなカード手続きを実現

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。2020年12月、増え続けるハウス電子マネーのカード手続きを機にサービスカウンターへチャットボットを導入。スマートなカード手続きとともに、サービス向上を加速しています。

## 導入前の課題

- ✓これまでのカード手続きはヘルプデスクに電話で依頼して実施していたが、電話が繋がりにくい時間帯があり、対応に時間を要していた。
- ✓ヘルプデスクと電話での手続き中、サービスカウンターでお客様をお待たせすることがあった。

## 導入効果

- ✓チャットボットでのカード手続きにより、いつでも、すぐにカード手続きを実施できるようになった。
- ✓お客様をお待たせする時間の短縮、接客レベルの向上により、サービス向上を図ることができた。

## 背景

フレスタ様では、ハウス電子マネーカードの普及に伴って、カード手続きの負荷が増えていました。カード手続きはヘルプデスクに電話で依頼して実施していましたが、手続きに時間がかかり、お客様をお待たせすることが多々ありました。そこで、2020年8月よりチャットボットによるカード手続きを開始しました。

## ポイント

まず、13店舗でチャットボットをパイロットでご利用いただき、スタッフからアンケートを回答いただきました。驚くべきことに、96%のスタッフが肯定的な意見であり、「使いやすい」、「簡単、便利」という率直な意見が全店ご利用の決め手になりました。

## 効果と今後の展望

約1,000件/月の手続きが電話からチャットボットに置き換わり、手続きにかかる時間は電話に比べて3分の1となりました。お客様をお待たせする時間が減り、サービス向上を実現しました。フレスタ様では、社内問合せ対応業務の効率化にもチャットボットを活用し、従業員満足度の向上を実現させていく考えです。



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