

2019年2月1日

各位

会社名 日本サード・パーティ株式会社
代表者名 代表取締役社長 森 豊
(JASDAQ・コード 2488)
問合せ先 取締役管理本部長 伊達 仁
(電話 03-6408-2488)

日本サード・パーティ、JXTGエネルギーへ
24時間365日お客様対応を実現するAIチャットボットの提供を開始
～AIが、お客様との対話を通して質問にお答えします～

日本サード・パーティ株式会社（本社：東京都品川区、以下：JTP）は、24時間365日対応可能な新たなお問い合わせ窓口であるAIサービス「Third AI(サードアイ)コンタクトセンターソリューション」によるAIチャットボット(以下、本サービス)を、JXTGエネルギー株式会社（本社：東京都千代田区、以下：JXTGエネルギー）が運営するJXTGエネルギー・ホームページへ2019年2月1日より提供を開始いたしました。本サービスの提供は、ソフトバンク株式会社と協力して行っています。

◆導入背景

JXTGエネルギーの「JXTGお客様センター」では、1年あたり約2万件のお問い合わせがあり、対応時間や対応可能件数の拡大を図るため、JTPは新たなお問い合わせ窓口として、「Third AIコンタクトセンターソリューション」によるAIチャットボットを提供いたします。

なお、本サービスは、JXTGエネルギーのホームページで展開しており、「お問い合わせ」、「よくあるご質問」、「カードに関するお問い合わせ」ページのエネゴリくんをクリックし、質問を入力して頂くと、AIが24時間365日お答えします。

チャットボット設置ページ

1. お問い合わせトップページ

<https://www.noe.jxtg-group.co.jp/contact/>

2. よくあるご質問トップページ

<https://www.noe.jxtg-group.co.jp/faq/>

3. カードに関するお問い合わせトップページ

<https://www.noe.jxtg-group.co.jp/contact/card/>

◆特徴

本サービスでは、AIエンジンにIBM Watson®のWatson Assistantを採用しており、一問一答のみならず自然対話を行うことができるため、お客様からの疑問を、対話を通して明確化し、質問内容の選択肢を複数提示が行え、クレジットカードの種類ごとに異なる紛失対応や、ガソリンの種類など、回答が

多岐にわたる場合にも、AI がお客様の質問の内容を解釈するため、的確な回答を提示することが可能になります。

また、対話データを集約し、お客様の持つ疑問点や関心事項の分析を行うことによって、チャットボットの精度を向上させ、より正確な回答を行うことで、お客様満足度の向上を目指します。



◆Third AI サービスについて

日本サード・パーティは2017年10月より、Third AI コンタクトセンターソリューションを、ソフトバンクと共同で販売をしています。

本ソリューションは、様々なチャットツールに対してお客様のお問い合わせに AI が自動応答を行い、AI の回答が困難なケースに有人対応へのシームレスな切り替えなどが可能なサービスです。

これまで、製菓メーカーや、アパレルメーカー、不動産業など、幅広い企業で導入が進められています。

詳しくは、Third AI の Web サイトをご覧ください。

<https://ai.jtp.co.jp/>

◆JXTGエネルギー株式会社について

売上高は約10兆3千億円(2017年度実績)。全国約13千ヵ所のSSで燃料油を販売。その他、石油化学品、電力、潤滑油、天然ガス、石炭、水素など幅広い事業を展開。当社グループの運動部であるJX-Eneos野球部やJX-Eneosサンフラワーズが、野球教室やバスケットボールクリニックを展開中。)

詳しくは <https://www.noe.jxtg-group.co.jp/>まで。

◆問い合わせ先

日本サード・パーティ株式会社

コーポレートコミュニケーション室

TEL：03-6408-1688 E-mail：pr@jtp.co.jp

Web サイト：https://www.jtp.co.jp/

*本リリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

以上