

2018年11月8日
イオンリテール株式会社
イオンリカー株式会社

お客さまのお問合せ“24時間”即対応が可能に！ 日本初！AI技術を活用したwebソムリエを導入

イオンは11月10日（土）から、イオンのワイン専門サイト「AEON de WINE（イオンでワイン）」に、日本初となるAI技術を活用した「webソムリエ」を導入いたします。

自然言語処理ができるAI（人工知能）とCHATBOT（チャットボット）※を組み合わせることで、お客さまがワイン選びにお困りのとき、対話しながらワイン選びをサポートすることができますようになります。いままでは、ワイン選びのお問合せに対し、即時対応できたのは平日10時～18時の電話対応だけでしたが、この「webソムリエ」機能を導入することで、24時間、お客さまのお問合せをお待たせすることなく対応することが可能になります。

いままでのワインに対するお問合わせは、平日10～18時の電話対応以外にも、webで24時間受け付けておりました。ただし回答は月～金曜日は24時間以内、土・日曜日は翌月曜日になっており、すぐに情報を知りたいお客さまには大変ご不便をおかけしておりました。またネットでワインを購入されるお客さまの60%以上は18時以降に注文されています。これらのことから18時以降のお問合わせに対し、一刻も早く、即時回答できる体制をつくることが求められていました。

※「チャット」と「ロボット」をかけあわせた言葉。お客さまと企業をつなぐコミュニケーションツールとして注目されている。

AI技術を活用した「Webソムリエ」機能を導入 チャットボットで対話しながらワイン選びをサポート

合わせる料理や条件を入力
(組合せメニューや予算・産地など)

AI技術とチャットボットが
お客さまのニーズを絞り込む

4,000品目から
最適なワインを提案

お客さま
満足

ワインは種類が沢山あって分らない!!

初心者にもおすすめのワインは??

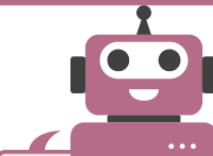


国ごとにワインは違うの??

お魚料理に合うワインは??



CHATBOT



最適なワインを提案!!



AI(自然言語処理) × CHATBOT