

2020年8月17日

株式会社 NTT ネクシア

## 電子マネー「nanaco」お客様サポートページ 「自動応答チャット」の高機能化を支援

～金融業界においてお客様サポート業務のDX推進に貢献～

株式会社 NTT ネクシア（代表取締役社長：高美浩一）は、株式会社セブン・カードサービス（代表取締役社長：水落辰也）が提供する電子マネー「nanaco」公式ホームページのお客様サポートページにある「自動応答チャット」の高機能化にあたり、その導入・構築及び運用を支援いたしました。

NTT ネクシアが金融業界においてお客様サポート業務のDX推進に貢献するのは初めてとなりますが、今後もさまざまな業界の企業のDX推進などに一層貢献してまいります。

電子マネー「nanaco」のお客様サポートについては、nanaco 会員様からのご質問に対し、コールセンターでの電話対応の他、FAQ をベースとした自動応答チャットによる対応を行っていましたが、更なるデジタルチャネルの充実や会員様ご自身の操作による自己解決の向上が課題となっていました。

NTT ネクシアは、この課題の解決に貢献するため、電子マネー「nanaco」お客様サポートページの自動応答チャットを、株式会社 BEDORE（代表取締役：下村勇介、親会社：株式会社 PKSHA Technology）が提供する高い日本語の意図理解機能を有する対話型エンジンに更改する提案を行い、質問文がデータベースと一致しない場合でも適切に回答できる高機能化を支援いたしました。

また、同エンジンには、これまで認識できなかった言葉や回答できなかった質問を認識し管理・分析する機能を備えており、今後においても自動応答チャットの継続的な改善が期待できます。

更に、NTT ネクシアでは、創業以来蓄積してきた電話対応のノウハウを活かし、同社のコールセンターでの多数の電話対応内容の分析を基に、会員様のご質問の意図を汲み取った回答を作成し、自動応答チャット及び nanaco ホームページの FAQ に反映させてまいりました。

これにより、会員様は、nanaco カードの紛失やチャージの方法、nanaco モバイルなどについて、自動応答チャットにおいても電話対応と同様の適切で的確な回答を得ることができるようになり、自己解決できる頻度が大きく向上しました。

NTT ネクシアは、今後も、さまざまな業界の企業の課題に沿ったソリューションを提案し、導入から運用に至るまでをワンストップで提供してまいります。

[電子マネー「nanaco」公式ホームページ]

(<https://www.nanaco-net.jp/support/contact.html>)

## <自動応答チャット画面イメージ>

### ① 招待バナー



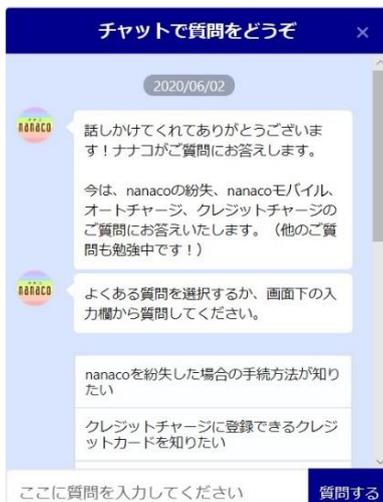
自動でお答えします

電子マネー「nanaco」公式ホームページのお客様サポートページ※の画面右下に、キリンのナナコのアイコンを設置しております。

この画像をクリックしていただくことで、チャット画面が表示され、お問い合わせが開始します。

※電子マネー「nanaco」公式ホームページお客様サポートは[こちら](#)

### ② 会話イメージ



チャット画面を開くとナナコがご挨拶をします。よくある質問の候補が複数自動で表示されますので、この中から選択していただくか、もしくは最下部の白い枠の中に自由記述でお問い合わせしたい内容を入力し、「質問する」をクリックすると自動で回答が返答されます。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社NTTネクシア

サービス統括本部

第二運営部門 金融ソリューション担当

稲村・廣瀬

URL : <https://www.ntt-nexia.co.jp/inquiry/service.html>