

2018年1月30日
Peach Aviation 株式会社
SCSK サービスウェア株式会社

本邦航空会社初！AI(人工知能)を活用した7言語の顧客対応を開始 ～イノベーションでさらなる顧客満足の上へ～

- ・ Peach就航地の全7言語に対応するチャット自動応答サービス
- ・ 外国人のお客様からの問い合わせ対応も向上
- ・ AIを活用した働き方改革を実現

Peach Aviation株式会社(以下:Peach、代表取締役CEO:井上 慎一)は、SCSKサービスウェア株式会社(以下:SCSKサービスウェア、代表取締役社長:田財 英喜)が提供する、AIを活用したチャット専用自動応答システム「Desse(デッセ) *1」によるPeachウェブサイト上での顧客対応サービスを、これまでの日本語のみの運用から、Peachの就航地で用いられる全言語(日本語、英語、中国語(繁体)、中国語(簡体)、広東語、韓国語、タイ語)にて対応し、運用を開始したことを発表しました。

AIを活用した自動チャット機能において、日本語と英語を含む7言語での運用は、日本の航空会社で初めてです。

Peachは2013年11月から、顧客対応を向上させる取り組みとして、ウェブサイト上における日本語での自動チャット機能に「Desse」を導入し、お客様からPeachのウェブサイト上に寄せられる質問に、AIがチャットで自動応答するサービスを開始しました。近年では、Peachの国際線網が拡充してきたことでインバウンド需要が急速に増えた背景があり、アジアのお客様の問い合わせにもスムーズに対応することを目的に「Desse」の大幅改修を行い、Peach就航地で用いられる全言語での対応を開始する運びとなりました。

また、同システムでは、お客様からスマートフォンやパソコン経由で頂戴した質問パターンをデータとして蓄積し、定期的に同データの分析と精査を行うことで、継続的に応答品質を向上することができます。

約1カ月間の試験運用期間(2017年12月22日～2018年1月24日)において、全7言語からの計約100,000件の問い合わせのうち、87% *2を自動応答にて回答することができました。また、AIを用いた自動チャット機能は、コンタクトセンターのオペレーターの労働時間の短縮を含む業務効率の向上を実現しており、働き方改革にも寄与しています。

PeachとSCSKサービスウェアは、これからもAIを活用したイノベーションで、顧客満足の更なる向上を目指してまいります。

*1 「Desse」とは、SCSK株式会社が開発したAI対話型Webエージェントです

AI対話型Webエージェント「Desse」 <https://www.scsk.jp/product/common/desse/>

*2 残りの13%はオペレーターによる有人チャットにて対応

<参考情報>

■全体イメージ図



(参考 URL)

日本語: <https://support.flypeach.com/hc/ja>

英語: <https://support.flypeach.com/hc/en-us>

中国語(繁体): <https://support.flypeach.com/hc/zh-tw>

中国語(簡体): <https://support.flypeach.com/hc/zh-cn>

韓国語: <https://support.flypeach.com/hc/ko>

広東語: <https://support.flypeach.com/hc/cs>

タイ語: <https://support.flypeach.com/hc/th>

Peach について (www.flypeach.com)

Peach は、2012 年 3 月に関西空港を拠点として運航を開始しました。2014 年 7 月には那覇空港、2017 年 9 月には仙台空港を関西空港に次ぐ拠点空港としました。現在、20 機の機材で、国内線 14 路線、国際線 14 路線に就航し 1 日あたり最大約 100 便以上を運航するとともに、13,000 人以上のお客様にご利用いただいております。さらに、2018 年 3 月 1 日からは大阪(関西)ー新潟線、8 月 1 日からは大阪(関西)ー釧路線を就航させるほか、2018 年度内に新千歳空港を拠点空港とする予定です。

SCSK サービスウェア について (www.scskserviceware.co.jp)

SCSK グループの一員として、さまざまな業界に「IT」と「業務」を組み合わせたコンタクトセンター、テクニカルサポート、ヘルプデスク、バックオフィス業務など BPO サービスを提供します。お客様と共に新たな価値を想像し、夢ある未来を拓きます。