

2024年3月25日

報道関係者各位

テックファームホールディングス株式会社  
(東証グロース 3625)

## テックファーム、ECサイトに特化した 生成AI型チャットボット導入サービスを提供開始、 問い合わせ解決率84.5%を達成

### カスタマーサポート業務の効率改善、サイトでの離脱減少・CV率向上に寄与

ICTソリューション事業を手掛けるテックファーム株式会社（東京都新宿区、代表取締役社長 千原信悟、以下：テックファーム）は、ECサイトの問い合わせ対応に特化した生成AI型チャットボット導入サービスの提供を本年4月より開始します。同サービスをいち早く利用したECサイトにおいては、業務効率の大幅な改善とともに、問い合わせに対する解決率84.5%（従来チャットボットの解決率は平均約31%）を達成。問合せ途中での離脱防止にもなり、購入率増にも寄与しています。

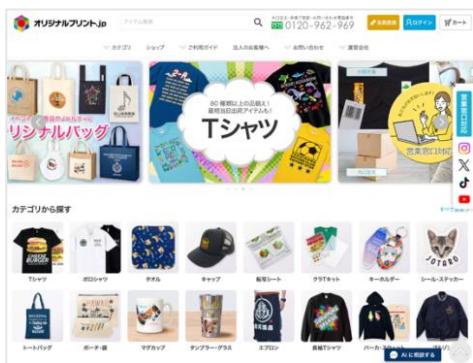
#### ■業務効率とコンバージョン率を高める新たな施策

ECサイトにおけるユーザーからの問い合わせは、商品購入に直結する重要な顧客接点である一方、対応には商品情報・顧客情報・注文情報など様々な情報にアクセスする手間、マニュアルの整備など多くの労力を要します。この度提供を開始したサービスでは、ECサイトの特性に応じて適切なAIツールを選定し、回答精度を高めるためのプロンプトのチューニング、商品データの学習を強化。さらにCRMと連携することで、AIが質問の意図を汲み取った適切な回答から商品のおすすめまで、信用度の高い返答を実行します。業務効率とコンバージョン率（購入率）の改善を同時に叶える一手として、生成AIチャットボットの活用がECサイトの課題解決に貢献します。

#### ■ECサイト導入事例：問い合わせ解決率の大幅な改善を実現、対応業務も半減

生成AI型チャットボット導入サービスを先立って導入したECサイトでは、サイト上での問い合わせ解決率が大幅に改善されました。

【株式会社イメージ・マジック様】日本最大級のグッズ作成EC「[オリジナルプリント.jp](https://originalprint.jp/)」にて導入



#### <オリジナルプリント.jp>

Tシャツや雑貨等1500種類以上にプリントができる日本最大級のグッズ作成EC。商品選択⇒加工方法選択⇒印刷箇所選択⇒デザインツールでのデザインで、出来上がりイメージ/納期/金額を確認することでプリントアイテムをユーザー自身で完結して購入できる。

<https://originalprint.jp/>

#### <導入前の課題、導入の期待値>

##### ・注文サポート（営業対応）の業務効率改善

サービスの特性上、ユーザーからの問い合わせの多くに担当者が直接対応しなければならなかった。

##### ・注文の機会損失の改善

従来のチャットボットはユーザーが求める回答を返せていない（回答精度が低い）ため、離脱が多く発生し購買（コンバージョン）に繋がらなかった。

#### <導入前後の解決率・業務効率の変化>

【問い合わせ解決率】従来のチャットボット：約31%→本サービス導入後：約84.5%に向上

【担当者の生産性向上】本サービス導入後、問合せに対する担当者による直接対応が減少

## ■高い回答精度を導くプロンプト制作・チューニングで、ECユーザーの信用を獲得

### 特徴① 独自のシステム汎用基盤によりコスト削減、さらに最適な生成 AI ツールを採用

当社が開発した『AI Frame』を使用することで、AI 基盤構築にかかる工数・コストを大幅に削減。さらに、数ある生成 AI の中から、お客様の課題・サービスに応じた最適な AI を提案します。

### 特徴② 商材に合わせた専門家によるプロンプトの制作・チューニング

商品点数・商品情報が膨大であっても、プロンプトエンジニアによるチューニングで適切な回答ができるよう調整します。また、商品追加や変更など、導入後の運用はお客様ご自身で容易に設定が可能です。

### 特徴③ 回答は「商品のおすすめ」まで派生、定型文ではない回答がユーザーの信用に寄与

商材に関する最適な学習データをインプットさせることで、おすすめ商品の提案など、スタッフが直接回答しているかのような回答を導き出し、ユーザーの信用度を高めます。

## 【生成 AI 型チャットボット導入サービス概要】

詳細 URL : <https://www.techfirm.co.jp/customerai>

< EC アシスタント AI プラン (期間 : 3~4 ヶ月、料金 : 750 万円) >

EC サイト内の取扱い商品に関するお客様の問合せに、FAQ や商品詳細情報を元に回答する AI を構築。例えば、アパレル EC サイトでの「タートルネックの白いニットはある？」といったアバウトな質問にも適切に回答いたします。

< AI 導入サービス『Customer AI』 >

独自のシステム汎用基盤「AI Frame」を用いた AI システム導入サービス『Customer AI』では、AI 導入のみならず戦略立案・UI/UX デザイン・トレーニング・分析・メンテナンス、さらには継続的な最適化まで一貫したサポートを実施。プロンプトエンジニアによる的確な設計に、最適な AI ツールの提案、既存システムとの連携、新たなシステム構築など、幅広い業界における ICT・AI の知見を有するテックファームならではの、強みを生かしたサポートを展開します。※生成 AI 型チャットボット導入サービスは Customer AI の EC 特化型サービスです

## ■テックファームについて

「ICT に精通したプロフェッショナル集団」として、デジタル技術を活用した事業変革や課題解決のためのソリューションをワンストップにて提供。1998 年の創業以来、世界初や日本初のサービス実現に携わり、世界初のモバイルインターネットサービスである NTT ドコモ「i モード」立ち上げ時のシステム開発への参画をはじめとして、モバイル黎明期から多種多様な産業における ICT 活用の経験やノウハウを蓄積する。AI、IoT を活用したデータ収集や分析から、ドローンやスマートデバイス、3D 技術のメタバース領域への活用などの最先端テクノロジーと、多種多様な業界にて蓄積してきた ICT ソリューションに関する知見やノウハウを組み合わせることで、企業における DX などのイノベーションを支援する。

### 【企業概要】

会社名 テックファーム株式会社

所在地 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号 東京オペラシティタワー 23F

代表者 代表取締役社長 千原 信悟

設立 2015 年

資本金 100 百万円 (2023 年 6 月末現在)

URL <https://www.techfirm.co.jp/>

※記載の商品名、サービス名及び会社名は、各社の商標または登録商標です。

### 【本プレスリリースに関する報道関係者の方々のお問い合わせ】

テックファームホールディングス株式会社 コーポレートコミュニケーション室

Email : [press@techfirm.co.jp](mailto:press@techfirm.co.jp)

コーポレートサイトのお問い合わせフォーム : <https://www.techfirm-hd.com/contact>