

カウネット、 EC サイトにおける顧客サポート起点での CX 向上を目指し、 「RightSupport by KARTE」を導入

顧客データや生成 AI の活用によりお客様のお困りごとを把握しサポートチャネルを最適化

コクヨグループで E コマースサービスを提供する株式会社カウネット（本社：東京港区／代表取締役社長：宮澤典友 以下「カウネット」）は、中小規模事業所向け E コマースプラットフォーム「カウネット」において、株式会社プレイド（東京都中央区、代表取締役 CEO 倉橋健太）のグループ会社である株式会社 RightTouch（東京都港区、代表取締役 野村修平/長崎大都）が提供する Web サポートプラットフォーム「RightSupport by KARTE」（以下、RightSupport）を導入したことをお知らせします。



■ 「RightSupport by KARTE」導入背景

カウネットでは、テクノロジーとクリエイティビティで、全ての働く人に価値ある体験を生み出す取り組みを推進しております。中小規模事業所向けオフィス用品通販サービス「カウネット」は多数のお客様に利用いただいている E コマースプラットフォームです。

現在、「カウネット」の EC サイトでは、CX（顧客体験価値）のさらなる向上を目指し、ノンボイスチャネル（*1）すべての再構築を進めています。顧客データや生成 AI 等のデジタル活用によりお客様の属性やお困りごとを把握し、FAQ 内容やチャットボット、有人応対などのサポートチャネルの最適化を実践することで、顧客サポート起点での CX 向上に取り組んでいます。

これまで、お客様とつながり続ける重要な接点であるコンタクトセンターにおいては、お客様の早期の自己解決を実現する FAQ やウェブチャットなどのノンボイスチャネルの拡充を行ってきましたが、お客様のお困りごとに応じた解決チャネルやコンテンツの提示が難

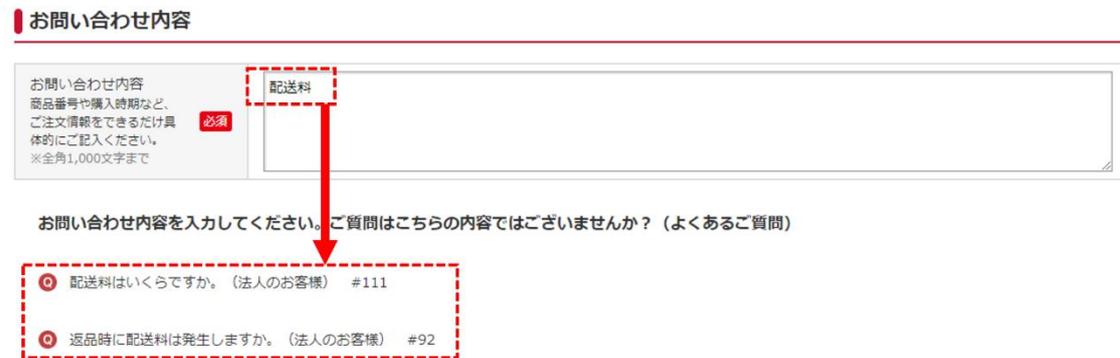
しい状況にありました。

そこで、お客様のお困りごとに合わせて最適なサポートチャネルに最短でつながることができるサポート提供体制の実現を目指して「RightSupport」を導入しました。

■「RightSupport by KARTE」導入による具体的な施策と今後の展望

カウネットは「RightSupport」の導入により、生成 AI を用いた課題予測で回答を最適化する「ライブアシスト」機能を活用し、お客様からの問い合わせに先回りしたお困りごと解決に取り組んでいます。

具体的には、お客様が問い合わせフォームに入力中に、その内容をリアルタイムで読み取り、入力完了前に先回りして適切な解決策（FAQ）を自動で表示する Web サポートを実践しています。（*2）



お客様が問い合わせフォームに入力中に、適切な解決策（FAQ）を先回りして自動表示します。

さらに、問い合わせが生じやすい画面にチャットボットを配置し、その場で疑問を解決できるような先回りサポートも実践しています。（*2）



問い合わせが生じやすい画面にチャットボットを配置し、お客様の疑問解決を先回りサポートします。

今後は、「カウネット」のECサイト上で収集した顧客データ（属性、ページ閲覧、お困りごと等）を、ノンボイス領域、問い合わせ比重の大きい電話領域を含むコンタクトセンター全体で活用していくことで、お客様一人ひとりに合ったサポート体験のさらなる向上を目指します。

これにより、カウネットはお客様からの問い合わせ前の「先回り解決」の推進に努め、サポート体験全体において、より一層のCX向上に取り組んでまいります。

(*1) FAQ や有人チャット、問い合わせフォームやメールなどの音声を使わないサポートチャンネルの総称。

(*2) 本機能は、「カウネット」への会員登録、ログイン後にご利用いただけます。

※記載されている会社名、サービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。
※本記載の情報は発表日現在の情報です。予告なく変更する可能性があります。あらかじめご了承ください。

<カウネットについて> (<https://company.kaunet.com/>)

カウネットでは、テクノロジーとクリエイティビティで、全ての働く人に価値ある体験を生み出す取り組みを推進しており、超大企業から中小事業所まで、規模に関わらずお使いいただけるEコマースプラットフォームを提供しています。クラウドで管理購買システムとしてお使いいただける「べんりねっと (<https://www.benrinet.com/>)」、素早く簡単にネットで購入いただける「カウネット (<https://www.kaunet.com/>)」は、長年にわたり多くのお客様のご支持をいただいております。