

2019年9月26日

各位

会社名 株式会社ピーバンドットコム
代表者名 代表取締役 田坂 正樹
(コード番号：3559 東証マザーズ)

ピーバンドットコム、業務効率化に向け、AIチャットボットサポートを開始

株式会社ピーバンドットコム(本社：東京都千代田区 代表取締役：田坂 正樹、東証マザーズ上場 3559、以下 当社)は、プリント基板のネット通販サイト「P板.com」内で、AI(人工知能)による自動会話システム「チャットボット」を活用したサポートサービスを9月25日(水)より導入いたしました。

今回のサービス開始により、「P板.com」では、お客様からのお問い合わせに対し24時間365日いつでもお答えすることが可能となります。問い合わせ対応の自動化により、ご相談窓口の充実を図るだけでなく、カスタマーサポート業務の効率化にもつながることが期待できます。

当社は、すべての電子機器において欠かすことのできないプリント基板をインターネット上で提供する事業を2003年に国内で初めて展開し、17年間に及ぶWebマーケティングと運営のノウハウを積み上げ、現在はユーザー登録で5万4千名(2019年8月現在)を超えるお客様にご利用いただいております。市場のニーズをとらえた多様な製品とサービスを簡単、スピーディーに提供できるシステムを構築し、事業を拡大しています。

近年、「P板.com」が順調に成長する一方で、カスタマーサポート部門には、お客様からのメールや電話によるお問い合わせが、毎日数多く寄せられています。

今後のサービス拡充に伴い、問い合わせへの対応は、ますます増加することが予想されます。多くの問い合わせに迅速に対応するため、また当社のビジネスモデルとする「少数で効率的な事業運営」を実現するための課題解決として、今回サポートサービスの導入に至りました。

サポートチャットボットでは、「P板.comによくある質問」のデータベースから、AIが自動検索し、回答文を表示します。また、AIが質問と回答事例から自動的に学習しますので、今後数多くご利用いただくことによって、対応可能な質問が増え、さらに柔軟なご案内が可能となります。

これにより、お客様のご質問への回答時間を短縮できるほか、社内の人的コストを軽減し、そのリソースを当社サービスのパフォーマンス向上に充てることができます。

当社は、今後もきめ細かなサポートにより顧客満足度の向上を図るとともに、効率的な事業運営の実現に努めてまいります。

「お客様には、ちょっとしたお悩みや疑問の解決に時間を取られることもなく、気軽に質問いただける窓口が増えるほか、営業時間外のお問い合わせにも即時に自動で対応可能となります。今回導入したAI技術によるチャットボットが、プリント基板の注文工程の煩わしさを解消するための1つのツールとして、当社サービスのさらなる利便性向上に寄与することを期待しております。」(当社代表取締役 田坂 正樹)

■会社概要

<株式会社ピーバンドットコム>

本 社：〒102-0076 東京都千代田区五番町 14 五番町光ビル 4F

代表者：田坂 正樹

URL： <https://www.p-ban.com/>

事業内容：プリント基板のネット通信販売サイト「P板.com」の運営

■お問い合わせ先：

株式会社ピーバンドットコム IR 担当

電話番号：03-3265-0343 E-mail：ir@p-ban.com

問い合わせ窓口：https://www.p-ban.com/form/contact_form.html