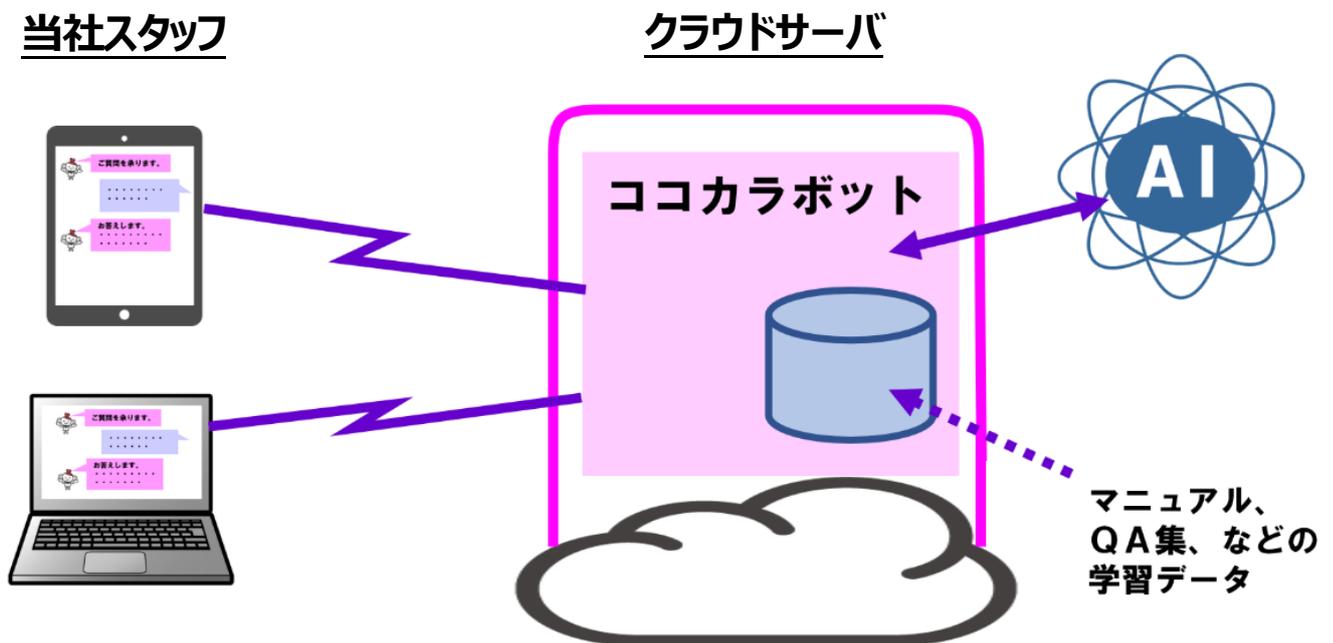


AI を活用した社内 Q&A システムの稼働開始 ～社内のお問合せ業務を迅速化～

全国にドラッグストア・調剤薬局を展開する、株式会社ココカラファイン(本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：塚本厚志、以下 ココカラファイン)は、タケロボ株式会社(本社：東京都品川区、代表取締役社長：竹内清明、以下 タケロボ)のマルコシス[※]を用いた社内 Q&A システム(名称：ココカラボット)の利用を開始いたしました。

[※]マルコシス：「マルチデバイスコミュニケーションシステム」。タケロボが開発した、様々なデバイスで利用可能な AI システムを構築できる、システム・サービス・ツール群となります。

<ココカラボット全体イメージ図>



■ココカラボット導入の目的

ココカラファインの取り扱い商品は、くすり、化粧品、日用品、食品など多岐にわたることから、スタッフが必要となる知識も膨大なものとなります。また、お客様にきめ細やかなサービスを提供するためのオペレーションも多様化しています。これらの商品やオペレーション、ほかにも店舗運営や事務手続きなどに関し、従来はマニュアルを整備し対応してきましたが、全国約 1300 店舗において日々発生する多種多様な Q&A に迅速に対応するため、AI を活用したココカラボットを導入しました。

■ココカラボットの概要

ココカラボットには、これまでに整備したマニュアルと Q&A を登録(機械学習)し、店舗や本部スタッフからの様々な質問に答えるものとなっております。パソコンやタブレットなどの各種デバイスから、自然文で問合せを入力する(人に話しかけるような問いかけ)だけで、適切な回答が得られ、誰でも簡単に利用することができます。

本リリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先

株式会社ココカラファイン コーポレートリレーション部 出羽

Tel: 045-548-5937 e-mail: akiko-dewa@cocokarafine.co.jp

■ココカラボット(マルコシス)の特徴

管理者、利用者とも、便利で使いやすいココカラボットは、つぎの特徴を備えております。

- ① チャット型とサーチ型の問合せを併用。頻度の高い質問はチャット型、膨大なマニュアルからの検索はサーチ型(自然文で質問すれば回答候補を抽出)と、質問内容に合わせ使い分け可能。
- ② パソコン、タブレット、スマホなど、様々なデバイスからの利用が可能。音声入力が可能なデバイスであれば、音声で質問をすることもできます。
- ③ マルコシスは、管理者用、利用者用のツールやシステムが用意されており、短期間で AI を活用した Q&A システムを構築できます。
- ④ Q&A のログを取得でき、質問の傾向や店舗毎の質問内容を確認することで、回答品質の向上や業務改善の検討にも利用が可能です。
- ⑤ タケロボから定期的に提出される、利用状況レポートをココカラファインでチェックし、タケロボにて AI への追加学習を行います。これにより、継続的な回答精度の向上や、新たな Q&A の取込みも可能になります。

■今後について

ココカラボットの利用状況や Q&A の内容を確認しながら、スタッフが使いやすい AI システムに成長させてまいります。今回、店舗スタッフ向けのマニュアルからスタートしましたが、将来的にはお客様からのご質問への対応をはじめ、様々な活用を検討していく予定です。

タケロボ株式会社

所在地：〒141-0022 東京都品川区東五反田五丁目2 7 番 1 0 号 野村ビル9 F

広報担当：水野 智之

T e l : 03-6447-7672

e-mail: info@takerobo.co.jp

株式会社ココカラファイン

1300 店舗超のドラッグストア・調剤薬局を中核事業として、全国で展開している東証一部上場企業。店舗数・調剤事業規模は業界トップクラスで、カウンセリング販売による高付加価値商品の販売など、「おもてなし」を通じてお客様に価値を提供することに注力している企業です。また、介護事業や訪問看護、インターネット通販事業などヘルスケア関連事業を幅広く展開しています。

代 表 者：代表取締役社長 塚本厚志

所 在 地：〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜 3-17-6

設 立：2008 年 4 月 1 日

資 本 金：10 億円

事 業 内 容：ドラッグストア・調剤薬局の運営など

コーポレートサイト：<https://corp.cocokarafine.co.jp>

お客様向けサイト：<https://www.cocokarafine.co.jp>

本リリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先

株式会社ココカラファイン コーポレートリレーション部 出羽

Tel: 045-548-5937 e-mail: akiko-dewa@cocokarafine.co.jp