

ジャルパックのコンタクトセンターに AI チャットボットを導入し、 正答率・回答範囲カバー率ともに 1 か月で 90%超を達成

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、JAL グループの旅行会社で国内外パッケージツアーを手掛ける株式会社ジャルパックが運営するコンタクトセンターに AI チャットボットを導入しました。これにより、24 時間 365 日問合せが可能となっただけでなく、正答率、回答範囲カバー率ともに導入から 1 か月で 90%超を達成し、お客様の自己解決を促進しました。多様なニーズに合わせたチャネル選択が可能になったことで、お客様がスムーズに欲しい情報まで辿りつけるようになり、CX 向上に貢献しました。



＜ 国内ツアー・国際ツアーの問合せに対応する AI チャットボット（イメージ） ＞

コロナ禍が明け、旅行者数が急増したことにより、ジャルパック様のコンタクトセンターへの問合せ数は増加し、営業時間外対応のニーズも高まっていました。そこで、お客様の利便性向上を目指し、アルティウスリンクでは従来の電話対応に加えて 24 時間 365 日対応可能な AI チャットボットを導入し、構築から運用までを一貫して支援いたしました。

チャットボットでのお問合せは、公式ホームページの「[サポート・お問い合わせ（国内ツアー）](#)」「[サポート・お問い合わせ（海外ツアー）](#)」にて、画面右下「お困りですか？」のアイコンからご利用いただけます。お客様が必要な情報へ最短で到達できるよう、「Q&A」ページのアクセス分析をもとに「ダイナミックパッケージ」「シーズンセール」など閲覧上位のカテゴリをチャットボットのファーストビューに設置。選択肢の数やシナリオの階層も緻密に設計し、選択肢のクリックのみで解決できる仕組みを構築しました。さらに、多くの回答をシナリオに組み込み、質問候補のサジェスト機能を最大限に活用することで、導入 1 か月で正答率、チャットボットの回答可能範囲を測るカバー率ともに 90%超を達成し、幅広い問合せへ迅速かつ正確に対応できるようになりました。

夜間や休日にも問合せ対応が可能になったため、営業時間外の利用者数は全体の問合せの約 6 割となり、これまで疑問や不安を抱えていても問合せができなかったお客様へのサポートを実現しました。AI チャットボットでの有効リクエスト数（利用者からの質問に対するチャットボットの回答数）は月間約 27,000 件におよび、お客様の自己解決促進に貢献しました。簡易な質問や営業時間外の問合せはチャットボットを利用するなどニーズに合ったチャネル選択が可能になったことで多くの問合せにタイムリーに対応できるようになり、CX 向上につながりました。

今後は、引き続きジャルパック様と協働して AI チャットボットの品質維持・向上を図るだけでなく、お客様に旅程を提案するようなマーケティングツールとしての活用も視野に入れ、お客様の体験価値および LTV のさらなる向上を目指してまいります。

株式会社ジャルパック コンタクトセンター部業務グループ 統括マネジャー 浜田由香里様 コメント

当社コンタクトセンターは電話、メッセージといった有人チャネルが主であり、お客様ご自身で解決できるサービスが不十分でした。チャットボットを導入したことで、営業時間外対応や電話混雑緩和によりお客様のストレスを軽減し、顧客体験価値の向上に繋げていきたいと考えています。また、アルティウスリンクには導入開発のスケジュール管理はもちろんのこと、導入後の運用におきましても細やかにフォローいただき、感謝申し上げます。

アルティウスリンクの「AI チャットボットサービス」について

お客様企業の顧客接点強化を目的とした AI チャットボット導入サポートからコンテンツの構築・運用、有人チャットとの連携、精度向上コンサルティングまで幅広くサービス提供。豊富な FAQ・会話シナリオ構築や AI・FAQ チューニングのノウハウにより、高い回答精度を実現します。

[「AI チャットボットサービス」の詳細はこちら](#)

ジャルパックについて

ジャルパックは、1964 年に日本初^{※1}の海外パッケージツアーブランドとして誕生いたしました。その後国内パッケージツアーブランドのジャルツアーズと統合し、現在では国内旅行事業・海外旅行事業・海外ツアーオペレーター事業、訪日インバウンド旅行事業と展開を広げています。2024 年度にはブランド誕生 60 周年を迎えましたが、今後も安心と品質の「いい旅、あたらしい旅」を提供していくことで、平和で豊かな社会づくりに貢献してまいります。

※1.株式会社ジャルパック調べ

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDI と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人材が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立 : 1996 年 5 月 (アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

代表者 : 代表取締役社長 網野 孝

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

● パーパス&バリューズ特設ページはこちらから

<https://www.altius-link.com/corporate/purpose/>

「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AI などのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。



・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。