

2024年3月15日

報道関係者各位

GMOペパボ株式会社

中小企業向けのお問い合わせ対応AI導入支援サービス
「GMO即レスAI」を3/15（金）提供開始
～GMOペパボにおけるお問い合わせ対応のAI化ノウハウを活用～

GMOインターネットグループのGMOペパボ株式会社（代表取締役社長：佐藤 健太郎）は、中小企業を中心とした社内外の顧客対応の生産性向上支援を行う、お問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」（URL：<https://ax.pepabo.com>）を、2024年3月15日（金）より提供開始いたしました。

「GMO即レスAI」を利用した中小企業は、AIの自動化を活用し、限られたリソースで社内外の高品質なお問い合わせ対応を実現し、顧客および社員の満足度を向上させることが可能となります。

本サービスは、AIを利活用したサービスの提供による事業者やクリエイターの支援を目的に始動した、AX（AI Transformation & AI eXperience）事業（以下、AX事業）のうち、AI Transformation領域における第1弾の取り組みとなります。



【「GMO即レスAI」概要】

GMOペパボがこれまでに培ったお問い合わせ対応のノウハウとAI導入の専門知識を組み合わせ、会話型AIの導入から運用までをワンストップで支援します。

<特徴>

・高度な顧客対応能力

会話型AIを活用し、社内外の多様なお問い合わせへ、品質を落とさず迅速な対応をすることが可能です。

・高いカスタマイズ性

用途や対象（社内外）などに合わせて設定や応答方法をカスタマイズすることでより各社の顧客のニーズに沿った対応を実現します。

・専任の担当者による活用支援

実際に GMO ペパボで会話型 AI の導入を行った担当者が、各社のニーズに合わせ、導入から運用までをサポートするので、人的リソースが不足している中小企業でもシステムの導入が可能になります。

サービス名	GMO即レスAI
提供開始日	2024年3月15日（金）
利用料金 （税込）	初期費用：33万円～ 月額料金：3万3千円～
URL	https://ax.pepabo.com

【「GMO即レスAI」提供開始の背景】

■ “AIで未来を創る新しいサービス”の提供を行うAXチームの新設

GMOペパボのAX事業

toB AI Transformation 生産性の向上 を提供	toC AI eXperience アウトプット手法 を提供
GMO 即レスAI	2024年事業化予定

GMOペパボでは、AI技術を活用し、ユーザーの生産性向上やクリエイターのアウトプット活動支援を目的とした機能やプロダクトを開発し、サービスを通じて提供してきました。AIの利活用が今後一般化していくことを見据え、2023年10月には事業開発部を新設し、toCとtoBそれぞれに向けた、“AIで未来を創る新しいサービス”の検討・開発を進めてきました。

このたびGMOペパボでは、本取り組みを加速させるべく、AXチームを新設し、主に中小企業を対象とした生産性向上に寄与する“AI Transformation”領域と、AIを活用した新たなアウトプットの手法の提供によるクリエイターのアウトプット支援を行う“AI eXperience”領域の二軸にて、AX事業を展開してまいります。

■ 中小企業における社内外のお問い合わせ対応の理想を実現

昨今のデジタル化の進展やコロナ禍以降のリモートワークの浸透により、社内外でのお問い合わせの頻度や量が増加しています。そのような中においても、顧客や社内ステークホルダーの満足度やロイヤリティ向上のために、対応レベルを落とすことなく、いかに速く、効率的に対応するかが重要であり、AIを活用したサービスや技術を利用することでこれらは実現可能です。しかし、特に中小企業においては、導入・活用す

るための十分な知識や金銭的なリソースに加え、成果を導き出すための運用管理や効果測定ノウハウが不足している現状があります（※）。

GMOペパボでは、2024年1月より運営する11サービスのお問い合わせ対応に会話型AIを導入し、70%の顧客のお問い合わせから回答までの待ち時間の削減を実現しています。そこで、これまでのノウハウと技術力により、中小企業の社内外におけるお問い合わせ対応の顧客体験を向上させることを目的に、お問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」を提供することといたしました。

（※）参照：令和2年度戦略的基盤技術 高度化・連携支援事業（中小企業のAI活用促進に関する調査事業）

【AI Transformation領域における今後の展開】

GMOペパボが取り組むAI Transformation領域の事業では、電話によるお問い合わせにも対応するべく、機能・サービスを開発中です。

GMOペパボでは、今後もAI技術を用いた開発力とサービス運営で培ってきた顧客対応ノウハウを活用し、事業者の生産性を向上するためのあらゆるお問い合わせに対応するサービスを開発・提供してまいります。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMOペパボ株式会社

社長室 広報 伊早坂

TEL：03-5456-2622 E-mail：pr@pepabo.com

●GMOインターネットグループ株式会社

グループコミュニケーション部 広報担当 山崎

TEL：03-5456-2695

問い合わせフォーム：<https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

【GMOペパボ株式会社】（URL：<https://pepabo.com/>）

会社名	GMOペパボ株式会社（東証スタンダード市場 証券コード：3633）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 佐藤 健太郎
事業内容	■ホスティング事業 ■EC支援事業 ■ハンドメイド事業 ■金融支援事業 ■AX事業
資本金	2億6,222万円

【GMOインターネットグループ株式会社】（URL：<https://www.gmo.jp/>）

会社名	GMOインターネットグループ株式会社（東証プライム市場 証券コード：9449）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50億円