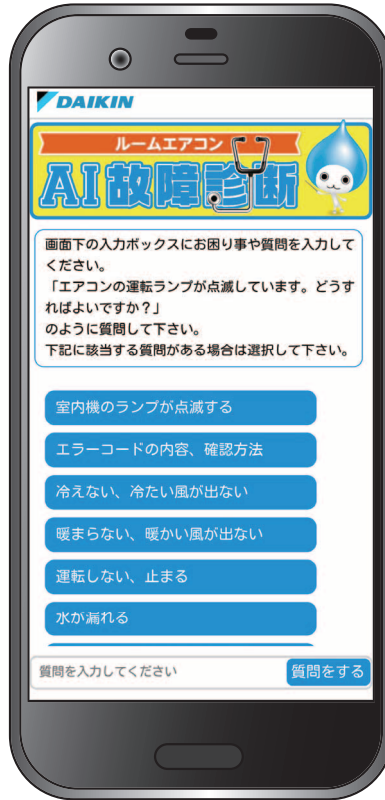


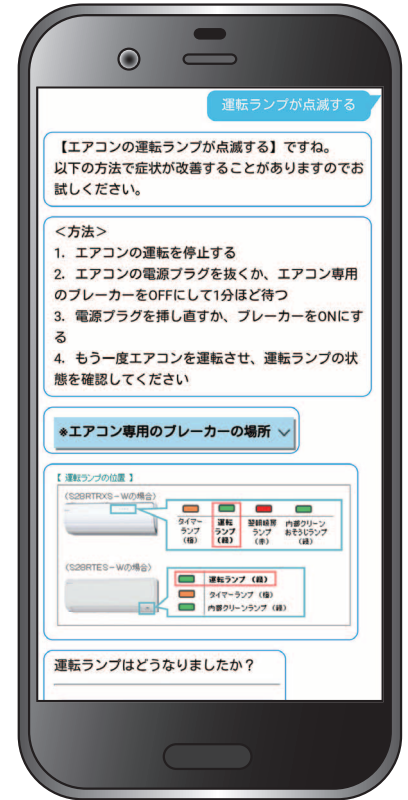
# 人工知能を使用した「AI故障診断」導入で顧客サポートスピーディな自己解決や修理対応の効率向上に貢献



サポートサイトのトップからバナーをクリック



選択肢もしくはフリーワードで質問を入力



解決方法をご案内、故障なら修理申込みへ

## 導入先

### ダイキン工業株式会社さま

- 大阪府大阪市(本社)
- 1924年、大阪金属工業所として創業。1951年に日本初のエアコンを開発されて以来、空調機と冷媒の両方を開発製造する唯一の空調総合メーカーとしてグローバルに事業を展開。世界的なトップメーカーとして業界をリードされている。



同社の本社がある梅田センタービル

## 導入商品

### SHARP AI Service

#### AI故障診断システム

- 2018年1月、シャープマーケティングジャパン開発のAIチャットボット(人工知能を活用した自動応答チャット)を採用した「AI故障診断サービス」を、同社のお客さまサポートサイトにて開始。

## こんなソリューションを実現しました。

### 導入前の課題

モバイル端末の普及によりWebで情報収集される方が増加していることを受け、空調製品の困りごとに対し、チャットで自動応答する「AI故障診断」の導入を検討。お客さまが簡単・的確にサポート情報を入手でき、自己解決や修理依頼ができるシステムを求めていました。

シャープの故障診断シナリオ制作のノウハウや利用ログ分析による継続的なAI学習支援に満足。

よくあるご質問の選択肢やフリーワード質問入力で、お客様のお困りごとに対して迅速・的確に診断。

お客さま自身で問題解決できるケースが増加。修理が必要な際は修理料金の目安を表示し、Webで受付。



ダイキン工業株式会社  
サービス本部 コンタクトセンター 業務革新グループ  
グループリーダー 新堂 安紀さま 石倉 有紗さま

## ■ 導入の背景

製品のお困りごとをWebで調べたい方が増加。  
AIチャットボットを活用する故障診断に着目。

モバイル端末の普及で、製品に関するお困りごとに対しても、まずご自身でWeb検索される方が増えています。そのため、コンタクトセンターでも電話対応でのサポートに加え、Web情報の充実化を進めています。その一環として、コールセンター業界で導入が進んでいるチャットボットに着目。お客さまの利便性を考慮して、選択式の質問に答えていくことで簡単に診断できる、自動応答チャットによる故障診断システムを導入したいと考えました。

## ■ 選ばれた理由

シャープの持つ豊富なAI診断ノウハウを信頼。  
迅速・的確に回答へ導くシナリオづくりに納得。

AIチャットボットの採用で特に重視したのが故障診断のシナリオづくり、機能のカスタマイズ性です。各社のプレゼンを比較したなかで、コンタクトセンターの運用にノウハウを持つシャープのAI故障診断システムが最も魅力的でした。自動応答チャットにどのような選択肢を用意すれば、お客さまがより速く、的確に知りたい情報にたどり着けるかなど具体的に企画していただき、またフリーワード入力でも診断できる仕組みや、ユーザーさまの「使いやすいさ・見やすさ」にこだわった仕様への変更要望に柔軟に対応いただけるなど、当社の希望に一番マッチしているものでした。

## ■ 導入後の効果

お客さまが自分で解決できるケースが拡大。  
AI診断過程が訪問修理の効率化にも貢献。

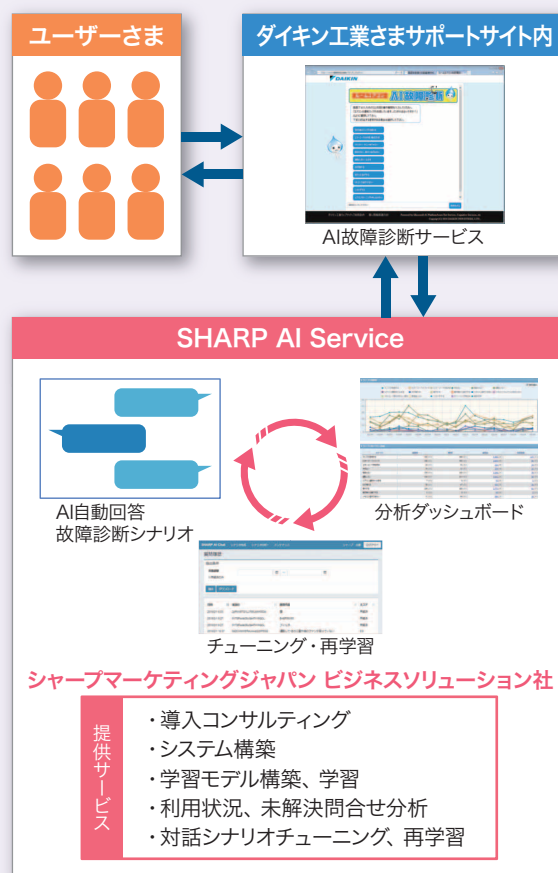
ルームエアコンを対象にAI故障診断サービスを開始しましたが、サポートサイトのリニューアルとの相乗効果もあって、製品トラブルに関する電話で問い合わせ件数が減少。お客さまご自身で問題解決できるケースが増えています。一方、故障と診断された場合は、そのまま修理の申し込みができます。その際、診断過程をサービスエンジニアが把握できるため、原因特定や部品手配等の対応がスムーズになるなどのメリットが生まれています。

## ■ 今後の展望

利用ログ分析でさらなる診断精度の向上へ。  
対象商品もこれから順次拡げていく計画です。

導入後、シャープから継続的に利用ログ分析とそれに基づくAI再学習をサポートしていただいています。これからエアコンの繁忙期に向け、AI故障診断の精度をさらに高めていく計画です。また、ルームエアコンだけでなく、空気清浄機やエコキュート、業務用エアコンなど、対象商品も順次拡げて参ります。

## ■ サービス概要図



ユーザー満足度向上に努められている同社のコンタクトセンター