

2018年8月28日  
株式会社セブン&アイ・ホールディングス  
トランスコスモス株式会社

## セブン&アイのネットショッピングサイト『オムニ7』 AIによるお客様からのお問い合わせ対応を開始 ～24時間365日お問い合わせ対応が可能に～

株式会社セブン&アイ・ホールディングス（代表取締役社長：井阪 隆一、以下：セブン&アイ）とトランスコスモス株式会社（代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝、以下：トランスコスモス）は、2018年8月29日（水）から、セブン&アイのネットショッピングサイト「オムニ7（<https://www.omni7.jp/>）」において、AIによるお客様からのお問い合わせ対応を開始いたします。

セブン&アイは、お客様のライフスタイルの変化に合わせて更に利便性を高めることを目的に、AIによるお問い合わせ対応を導入いたします。本サービスのプラットフォームとして、トランスコスモスが提供する自動応答エンジン「BEDORE（ベドア）」を採用いたします。

「BEDORE（ベドア）」は、高度な対話性能を持った「対話型チャットエンジン」です。高い日本語認識能力から、ユーザーの「話し言葉」を理解し、最もふさわしい回答を返答します。お客様がオムニ7サイトにて、お問い合わせや質問事項をチャット窓口から入力すると、「BEDORE（ベドア）」から最適な回答を対話形式で返信します。フリーワードや文章、話し言葉など言葉のゆれも吸収できるため、お客様はストレスなく、最短で正確な回答を得ることが可能になります。

セブン&アイとトランスコスモスは、今後もお客様の暮らしを豊かにする利便性の高いサービスの導入を推進してまいります。

### 【サービス提供イメージ】



The image displays three sequential screenshots of the AI chat interface on the Omni7 website. Each screenshot shows a chat window with a blue header containing the 'omni7' logo and the text 'AI(人工知能)チャットで質問にお答えします'. The first screenshot shows a date stamp '2018/08/21' and a welcome message from the AI: 'オムニ7カスタマーセンターです。お客様のお役にたてるようにご質問にお答えいたします。操作や確認方法についてお答えいたします。' Below this, it lists '※お問合せ入力時のご注意' including '個人情報を入力されないようお願いいたします。' and '個別のご注文等に関するお問合せはお問合せフォームにて承ります。' A user question is shown: 'nanacoポイント' with a '質問する' button. The second screenshot shows the AI's response: '以下にお役に立ちそうな回答がありますか?' followed by three yellow buttons: 'nanacoポイントの残高を確認するには、どうすればいいか教えてください。', 'nanacoポイントの有効期限について知りたい。', and 'nanacoポイントはいつ付与されるのか知りたい。'. The third screenshot shows the user asking 'nanacoポイントはいつ付与されるのか知りたい。' and the AI's detailed response: 'nanacoポイントはいつ付与されるのか知りたい。: 宅配受取りでのご注文時のポイントは、商品出荷後7日以内に付与されます。店舗受取りでのご注文時のポイントは、商品お受取り後7日以内に付与されます。' followed by links for PC and mobile devices: 'faq.omni7.jp/omni...'. A 'この回答は役に立ちましたか?' prompt is visible at the bottom.

■ご参考資料

《株式会社セブン&アイ・ホールディングス 概要》

商号	株式会社セブン&アイ・ホールディングス
所在地	東京都千代田区二番町 8-8
代表者	代表取締役社長 井阪 隆一
設立	2005年9月1日
資本金	500億円
事業内容	コンビニエンスストア、総合スーパー、食品スーパー、百貨店、専門店、フードサービス、金融サービス、IT／サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営

《トランスコスモス株式会社 概要》

商号	トランスコスモス株式会社
所在地	東京都渋谷区渋谷 3-25-18
代表者	代表取締役社長兼 COO 奥田 昌孝
設立	1985年6月18日
資本金	290億6千596万円
事業内容	ビジネスプロセスアウトソーシング事業

以 上

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社セブン&アイ・ホールディングス 広報センター

TEL : 03-6238-2446

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部

TEL : 03-4363-0123