

2023年12月19日

報道関係各位
プレスリリース

株式会社アクアリーフ

「助ネコ受注管理」に、
当社独自のAI技術による「感情分析機能」と「要約機能」が標準搭載

「お問い合わせの要約」と「感情アイコン」の表示で
迅速なクレーム対応を実現し、購入者・対応スタッフ・管理職者の三者を
サポートする機能です。

株式会社アクアリーフ（本社：神奈川県平塚市、代表取締役 長谷川 智史）が提供するネットショップ向け業務管理システム「助ネコ®EC管理システム（以下、助ネコ）」は、2023年12月19日より、当社独自のAI技術による「感情分析機能」と「要約機能」をリリース致します。

近年、顧客から企業の従業員に対する度が過ぎるクレームである「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」の問題が深刻化し、社会問題になってきています。厚生労働省はパワハラ防止措置と共にカスハラ対応への指針を公表し、企業は安全配慮義務に基づく適切な対応が求められています。

特にEC事業においては、以前より顧客対応は対面販売とは違う難しさが指摘されています。取引完結まで工程が多い為（商品の不良、梱包や出荷の不手際、運送時の遅延や破損など）に、問題が生じやすく、スタッフはクレームへの迅速な対応を求められ、また管理職者はスタッフのメンタルケアに多くの労力が必要とされ、これらは事業運営上の課題となっています。

クレームに繋がる要因の一つとして、対応の遅れが挙げられます。日々、多くの顧客からの問い合わせに目を通す必要があるEC事業者にとっては、顧客が発信した不満に、いかに早く気付けるかという課題がありました。

そこで助ネコはこの度、独自AI技術により、顧客からの問い合わせ本文を解析し、顧客の感情を、3段階のアイコン（良い・普通・悪い）で、視覚的に認識できる新機能を開発し

ました。

さらに、15～20文字程度の要約が自動生成されます。

本機能は、「助ネコ受注管理」の機能である「お客様サービス窓口」に搭載されます。

「お客様サービス窓口」とは、EC事業者が、専用のフォームを通じて顧客からの問い合わせに対し、メッセージを送受信できる機能です。

EC事業者は、助ネコの管理画面に集約された複数の販売チャネルから寄せられた顧客の問い合わせを一元管理できますが、この一覧画面に、助ネコ独自のAI技術によって、「感情」と「本文の要約」が表示されるようになります。長い問い合わせも、短く要約された文章が表示される為、EC事業者は、個々の問い合わせ画面にアクセスせずとも、問い合わせの概要と顧客の感情を把握することができます。

処理	状況	受信日時	処理ルート	受注番号	お客様名	件名
<input type="checkbox"/>	未対応	12/19 11:37	基本ルート	100405	助ネコ 明奈	ご意見・ご要望 (お届け先: 助ネコ 明奈様) > 🗨️ 梱包はしっかり丁寧に行ってくださいね。
<input type="checkbox"/>	未対応	12/18 17:55	基本ルート	100404	助ネコ 薫子	ご意見・ご要望 (その他) > 🗨️ とても元気な苗を届けて頂き、ありがとうございました。
<input type="checkbox"/>	未対応	12/18 17:33	基本ルート	100403	助ネコ 太郎	ご意見・ご要望 (お届け先: 助ネコ 太郎様) > 🗨️ 6個購入しましたが、1個がライトがつかまませんでした

顧客対応スタッフは、迅速な対応が求められる問い合わせにいち早く気づき、対処することが可能になります。これは顧客満足度の向上や、問い合わせをクレームに発展させないこと、発生したクレームを炎上させないことに役立ちます。

また、EC事業の管理職者は、アイコンをチェックするだけで、顧客対応の状況把握が容易にできるようになり、そのことが現場の安心感や、会社全体としてのサービスの質の向上にもつながることが期待されます。

「感情分析機能」と「要約機能」は、助ネコ受注管理（ベーシック版以上）に標準搭載され、追加費用なく利用できます。

助ネコのAIは、技術の進化と、情報の蓄積をもって、さらなる成長をしていきます。

今後も助ネコは、システム面での効率化・利便性の追求だけではなく、プラスαのサービスも意識し、様々な形でEC事業者を支える運営をしてまいります。

■ 「助ネコ EC 管理システム」とは

複数のネットショップと実店舗をまとめて管理、自動処理できるクラウド型 EC 一元管理

システムです。受注管理・商品登録・在庫管理・発注管理等、EC 及び通販業務に必要な機能が全て揃っており、それぞれのシステムを単体契約できることが特長です。

助ネコは、情報セキュリティの国際標準規格である「ISO27001」「ISO27017」の認証を取得しており、情報セキュリティ格付符号 AAais (トリプル A) を取得しているデータセンターで、サーバーを運用しています。

また、毎年の外部監査 (Web 脆弱性診断) も積極的に行い、安心安全で高品質なサービスを提供しています。

助ネコ®EC 管理システム：<https://www.sukeneko.com/>

■「感情分析機能」と「要約機能」対象プラン

- ・助ネコ®受注管理 (ベーシック版)
- ・助ネコ®受注管理 Plus
- ・助ネコ®Premium

【会社紹介】

- ・株式会社アクアリーフ
- ・設立：2004 年 11 月 (創業 2001 年 6 月)
- ・代表者：代表取締役 長谷川智史 (はせがわ ともふみ)
- ・業務内容：業務系 ASP (クラウド型) システムの提供
- ・アクアリーフ HP：<https://www.aqualeaf.co.jp/>
- ・助ネコ® EC 管理システム HP：<https://www.sukeneko.com/>

※「助ネコ® EC 管理システム」は株式会社アクアリーフが提供しています。

※「助ネコ®」は登録商標です。(第 5128675 号 第 35,41,42 類)

※「アクアリーフ®」は登録商標です (第 5145105 号(第 35,41,42 類))

【お問い合わせ先】

本件に関するお問い合わせは、下記までお寄せ下さい。

株式会社アクアリーフ・助ネコ事業部

〒254-0811 神奈川県平塚市八重咲町 7-28 神奈中八重咲町ビル 4F

フリーダイヤル：0800-800-6377 / TEL：0463-63-1400

FAX：0463-63-1401 / E-mail：info@sukeneko.com
