

チカク、問い合わせ対応に生成AIボット「Wisora」を採用 購入前の問い合わせ対応をAIで強化し、安心して使える体験を提供

株式会社ソラコム(本社:東京都港区、代表取締役社長 CEO:玉川 憲)は、株式会社チカク(本社:東京都渋谷区、代表取締役:梶原 健司)が、お客様からの問い合わせ対応をより強化していくため、ソラコムの生成AIボットサービス「Wisora(ウィソラ)」を導入したことをお知らせします。

チカクは、今後のサービス展開を見据え、お客様の購入前の不安や購入後の疑問をいち早く解消することで、より安心して製品を利用できる体験の提供を目指します。



これまでチカクでは、お客様との重要な接点として、LINE公式アカウントを通じて、専門スタッフによる個別の対応をしてきました。ひとり暮らしの親の見守りサービス「ちかく」においては、2025年秋より従来の端末購入プランに加え、レンタルプランを開始しました。限られたサポート体制の中で、回答のスピードと品質を維持・向上していくため、将来的な問い合わせ増加も見据えた仕組みづくりが課題となり、その解決策としてAIチャットボットサービスのWisoraを導入しました。

チカクは今後も、高齢者とその家族にとって使いやすく、安心できる体験の提供を目指し、製品・サービスの改善を進めていきます。ソラコムは、IoTやAIを活用した製品やサービスの開発・提供を一貫して支援するサービスを通じて、お客様の継続的な事業成長を支援していきます。

SORACOM採用の理由

Wisora採用の決め手は、AIに関する専門知識がなくても、サポート担当者自身が直感的にチャットボットを作成・運用できる使いやすさです。短期間でLINE公式アカウントに組み込むことができ、スピーディーな導入を実現しました。

今回のWisora導入により、通信に加えて、販売後の問い合わせ対応やサポート業務まで含めた体制づくりをソラコムでカバーできる点も評価されています。

「Wisoraは、サポート担当メンバーだけで簡単にボットを作成でき、すぐにLINE公式アカウントへ組み込める点が採用の決め手となりました。短期間で導入できたことで、まるで問い合わせ対応を経験してきたメンバーが加わったかのように、AIチャットボットをサポートチームの一員として活用できています。

“いつでもすぐに聞ける”環境が整ったことで、お客さまの安心感にもつながっていると感じています。今後も継続的に改善を行い、お客様にとってよりわかりやすく、安心できるサポート体験を提供していきたいと考えています」

株式会社チカク 代表取締役 梶原 健司氏

生成AIボットサービス「Wisora」について

主な特長・メリット

- **かんたん学習**: WebサイトURLの指定やPDF・Wordファイルをアップロードするだけで自動学習し、すぐにボットを構築可能
- **多彩な公開・連携**: Webサイトへのウィジェット設置、Slack・Microsoft Teams連携、専用チャットページでの公開に対応
- **分析と改善**: 会話ログやフィードバックで精度を継続的に改善。ProプランではAIによる自動精度判定も提供
- **柔軟なカスタマイズ**: 話し方やデザインを自由に設定し、複数ボットを用途に合わせて管理可能

機能の詳細はウェブサイトをご確認ください。

<https://wisora.jp/>

*お客様のデータや学習したモデルは、セキュリティや安全性について十分に配慮し、他のサービスに二次利用することはありません。

*「Microsoft Teams」は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*「Slack」は、Slack Technologies, LLC,の商標または登録商標です。

*LINEは、LINEヤフー株式会社の商標または登録商標です。

チカクについて

チカクは、「高齢者も使える」ではなく、「高齢者が使える」プロダクトを追究しているエイジテック（高齢者向けテクノロジー）スタートアップです。

スマートフォンで撮影した動画や写真を実家のテレビに送信し、高齢者が普段使用しているテレビで視聴できる「まごチャンネル」(Wi-Fi設定不要)を開発・販売。

また、スマートフォンと実家のテレビ間でビデオ通話ができ、親の在室状況などの見守り機能も搭載した“デジタル近居”サービス「ちかく」(Wi-Fi設定不要)を開発しています。

コーポレートサイト <https://www.chikaku.co.jp/>

ソラコムについて

AI/IoTプラットフォームSORACOMは、世界213以上の国と地域でつながるIoT通信を軸に、IoTを活用するために必要となるアプリケーションやデバイスなどをワンストップで提供しています。製造、エネルギー、決済などの産業DXから、イノベティブなスタートアップ、農業や防災など持続可能な地域社会を支える取り組みに至るまで、さまざまな業界・規模のお客様にご活用いただいています。

コーポレートサイト <https://soracom.com>

<本ニュースに関するお問い合わせ>

株式会社ソラコム 広報 田淵

pr@soracom.jp