

2018年1月23日

人工知能（AI）を活用した自動応答チャットで、どこでも素早くお問い合わせができる

## AI 故障診断サービスを開始

ダイキン工業株式会社は、人工知能（AI）を活用した自動応答チャットボット技術（以下、AIチャットボット）を採用した故障診断サービスを、2018年1月23日より当社お客様サポートサイトページ（URL: <http://www.daikincc.com/>）にて開始します。

近年、スマートフォンなどモバイル端末の普及によって、時間や場所に関係なく Web 上で情報検索ができるようになってきたことから、空調製品の困りごとがあった場合も、問い合わせ窓口に電話をかける前にまずは自分自身で Web 上から情報を集めたい、というニーズが高まってきています。

このたび導入した AI チャットボットは、ユーザーがチャット画面上のトークで入力した質問内容を理解し、自動ですばやく最適な返答を行います。より早く、的確なサポート情報を、手軽に入手することができます。

第一弾として、夏場や冬場に最もお問い合わせの多い家庭用ルームエアコンの故障診断サービスを開始します。「運転しない」「冷えない」などのエアコンの不具合の症状について、画面上に表示する質問にユーザーが答えていくことで、故障の診断結果がわかります。サービスエンジニアの訪問が必要と診断された場合は、修理料金の目安が提示され、そのまま修理の申し込みをすることも可能です。

本サービスは、ユーザーの質問や回答内容を蓄積し、分析・学習を繰り返すことで、より適切な回答に向けて精度を向上していきます。また今後、家庭用ルームエアコンだけでなく、空気清浄機やエコキュートなど対象製品を拡大し、さらに故障診断以外のお問い合わせにも対応するなど、サービス範囲を順次拡充していく予定です。

当社はこれまで、ユーザーからのご相談は「ダイキンコンタクトセンター」が 24 時間 365 日体制で受け付け、商品の選び方から使い方、故障診断、修理の受付など様々なお問い合わせに対応してきました。オペレーターによる電話対応に加えて、今回の AI チャットボットなど時代に合わせたサービスも導入し、今後もユーザーの満足度向上に努めます。

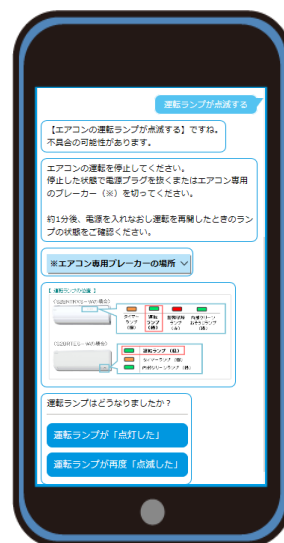
### 【AI チャットボットのご利用イメージ】



ダイキンサポートサイトより「AI 故障診断」のバナーをクリック。



チャットボット画面起動後問合せ内容をクリック。  
選択肢にない場合は画面下部よりフリー入力が可能。



トラブルの症状について質問に答えていくと、解決方法をご案内。故障と診断された場合、そのままネット修理申込みへ。

※推奨環境 （下記は標準的な設定条件であり、お使いの環境により利用できない場合があります）

OS	ブラウザ
Windows7	IE11／FireFox 最新／Chrome 最新
Windows10	Edge 最新
Android 5.X/6.X	標準ブラウザ
Android 7.X	Chrome 最新
iOS 11	Safari 11

●報道機関からのお問い合わせ

ダイキン工業株式会社 コーポレートコミュニケーション室

【本社】

〒530-8323 大阪市北区中崎西二丁目4番12号（梅田センタービル）

TEL : 06-6373-4348（ダイヤルイン）

【東京支社】

〒108-0075 東京都港区港南二丁目18番1号（JR品川イーストビル）

TEL : 03-6716-0112（ダイヤルイン）