

【春・新生活】保育園・幼稚園生活のスムーズなスタートをサポート チャットボット・公式 LINE による問い合わせ対応を開始 コロナ禍社内テレワーク体制の強化によるサポート体制変更へ

写真代行販売サービス「みんなのおもいで.com」を提供する株式会社ハッピースマイル（本社：埼玉県さいたま市西区 代表取締役社長兼 CEO：佐藤堅一）は、チャットボットを活用した問い合わせ対応サービスの運用と公式 LINE による対応を 2021 年 4 月 1 日より開始いたします。

【チャットボット】



【公式 LINE】



■導入の背景■

当社のオンライン写真展示販売サービス「みんなのおもいで.com」は、全国 5000 団体を超える多くの保育園や幼稚園等でご利用いただいている写真の代行販売サービスです。

これまでご契約園の職員の方々や保護者様、当サービスをご検討されている方からのお問い合わせは、お電話・メールにて対応しておりましたが、新型コロナの感染拡大防止対策として導入したテレワーク体制の推進とサービス向上の観点から、お問合せサポート体制を一新する運びとなりました。

今回のサポート体制変更により、これまでお問合せ対応窓口として機能していた電話対応を廃止し、新たにチャットボットと公式 LINE での対応を導入したことにより、24 時間 365 日必要なサポートの提供と、お問い合わせに係る時間を大幅に削減し、スムーズなサービスのご利用を可能といたしました。

毎年、新年度がスタートする 4 月は、園職員、保護者の方からサービスへのお問い合わせが急増しますが、日中お仕事をされていることから、お昼休みや夕方の時間帯などお問合せが込み合うことも発生しており、新年度の大変多忙な時期にご負担をおかけしておりました。また、お問い合わせ窓口を、メール・チャットボット・公式 LINE にて行うことで、対応内容やご質問履歴の収集・分析がしやすくなり、より使いやすいサービスの構築につながると期待しています。

今後、各部門担当者においてより高いお問い合わせニーズの分析をすすめ、お客様への対応品質と顧客満足度の向上を目指します。今回のサポート体制変更に伴い、皆様にはご迷惑をお掛けしてしまう場面もあるかと思いますが、ご理解の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

■サポート体制変更内容■

	現状	2021年4月1日以降
電話	○	×
メール	○	○
チャットボット	-	○
企業公式 LINE	-	○

※お写真の注文・写真のアップロードは通常通り 24 時間受け付けており、変更はございません。

■チャットボットサービス概要■

当社の写真代行販売サービス「みんなのおもいで.com」をご利用いただいている団体様や購入者様、導入をご検討いただいている方からのお問い合わせに対して、チャットボットが 24 時間 365 日（メンテナンス時を除く）、回答いたします。

過去のお問い合わせ内容のうち件数の多いご質問を分析、自動回答を作成することで、迅速な対応を目指しています。

- ・ 開始期間：2021年4月1日（木）～（試験運用は3月25日（木）から開始）
- ・ 対象サービス：みんなのおもいで.com、ハッピースマイル HP
- ・ 利用方法：Web サイトのお問い合わせページからご利用いただけます。

みんなのおもいで.com：<https://minnanoomoide.com/contact/>

ハッピースマイル：<https://happysmile-inc.jp/contact/>

■公式 LINE 対応サービス概要■

当社の写真代行販売サービス「みんなのおもいで.com」をご利用いただいている団体様や購入者様からのお問い合わせに対して、当社公式 LINE とのトーク画面において、お問い合わせ内容に応じた回答をいたします。

- ・ 開始期間：2021年4月1日（木）～（試験運用は3月25日（木）から開始）
- ・ 対象サービス：みんなのおもいで.com
- ・ 利用方法：当社公式 LINE を友達登録し、トーク画面よりご利用いただけます。

購入者専用 LINE：<https://lin.ee/vzrxCZ5>

購入者専用 LINE QR コード：



団体専用 LINE：<https://lin.ee/Ie2345P>

団体専用 LINE QR コード：



【写真代行販売サービス「みんなのおもいで.com」】

「みんなのおもいで.com」(<https://minnanoomoide.com/>)は、保育士の先生方が撮影した子供達の写真を、インターネットを利用して、「安全に」「手間を掛けずに」保護者様に写真を見せることが出来るサービスです。写真購入時の現像代以外の利用料金が一切掛からないため、現場の保育士の写真に掛かる労務負担を、費用負担なく解決できる仕組みとなっているため、私立園・公立園関係なく、全国 5000 ヶ所以上の保育園・幼稚園に導入されています。

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、保育現場の3密対策などの観点から弊社サービスへのお問合せ・ご契約団体数は3月以降急増しました。当社サービスの特徴である、より高い個人情報等のセキュリティ対策や操作性によって、「新しい生活様式」への対応がますます求められる保育現場や小学校などの教育現場の負担軽減につなげたい考えです。



【株式会社ハッピースマイル 会社概要】

代表者：代表取締役社長兼 CEO 佐藤 堅一

本社所在地：埼玉県さいたま市西区指扇 1753

設立：2012年4月2日

資本金：2,000万円

事業内容：写真代行販売事業／プロカメラマン派遣事業

HP：<https://happysmile-inc.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ハッピースマイル 担当・取材窓口

E-mail：secretary@happysmile-inc.jp