



Best Customer Support
of The Year 2026

最優秀賞

株式会社ミスミグループ本社

ものづくり産業が挑む“AI Ready”-人と AI で生み出す、次世代の顧客体験-

株式会社ミスミグループ本社は、製造業向けに世界最大級の品揃えと確実な短納期を提供する企業である。本取り組みは、国内顧客の受注や問い合わせに対応するカスタマー・サポート・センターが、システム部門をはじめとする関係各部門と緊密に連携しながら推進したものである。

同社は 3,000 万点を超える商品と国内で 1 日 10 万件にのぼる受注を扱っており、納期やキャンセル可否など、顧客ごとの個別条件に応じた具体的かつ迅速な回答が常に求められていた。しかし、従来型の FAQ やルールベースのチャットボットでは、多様化する問い合わせや大量の動的データを伴う個別対応に限界があり、顧客の状況に応じた最適な回答を実現するためには抜本的な変革が必要な状況にあった。

この課題に対し、同社は刷新した基幹システムと AI との高度な API 連携を実現し、膨大な動的トランザクションデータをリアルタイムで活用できる AI チャットサービスを構築した。これにより、受注状況や商品情報など顧客ごとに異なる条件を踏まえた最適な回答を瞬時に提示できる環境を実現している。

さらに特筆すべきは、その実現を支えた現場主導の取り組みである。経験や勘に依存していた応対ノウハウや判断分岐を構造化し、500 件を超えるナレッジとして整備するとともに、蓄積された応対データベースの磨き込みを継続的に実施した。リリース前には想定質問 500 件の正答率 100%を公開条件として徹底した検証を行い、約 2,000 件の回答添削を実施したほか、リリース後も日々の問い合わせをもとに継続的なチューニングを重ねることで、高品質な AI 運用を実現している。

その結果、AI 正答率 96%という高い水準を達成するとともに、電話応答率は 91%から 98%へ向上した。また、お客さまのお待たせ時間を年間 17,126 時間削減し、大きな顧客時間価値創出を実現したほか、有人問い合わせ件数も 20%減少した。創出された人的余力はより高度な有人サポートへと還元され、センター全体のつながりやすさと顧客体験価値の向上につながっている。

本取り組みは単なる AI チャット導入にとどまらず、大量の動的データと AI を高度に連携させることで、従来の FAQ やチャットボットでは実現できなかった個別最適な顧客対応を可能にした点を高く評価した。また、その成果は最新技術だけによるものではなく、現場担当者が日々顧客目線で検証と改善を積み重ね、システムと人の判断の矛盾を是正し続けた地道な取り組みに支えられている。技術と人の知見を高次元で融合させ、人と AI がそれぞれの強みを活かしながら顧客価値を創出する本施策は、次世代のコンタクトセンターモデルを体現する取り組みであり、最優秀賞に相応しいと評価した。