

SOLIA社、AI-FAQの導入でECサイトの問い合わせを40%削減 エスケーション対応の負荷も軽減 ～迅速なFAQ更新体制を構築し、サポート業務の効率化と顧客体験を強化へ～

問い合わせ削減やCX改善を実現するカスタマーサービスAIを提供する株式会社Helpfeel（京都府京都市、代表取締役/CEO：洛西一周、以下「当社」）は、化粧品・健康食品・美容家電等の企画・販売を行う株式会社SOLIA（東京都港区、代表取締役：西口征郎、以下「SOLIA社」）が、オンラインストア「SOLIA SHOP」にHelpfeelの検索型AI-FAQを導入し、問い合わせ数を約40%削減したことをお知らせします。これにより、エスケーション対応の負荷が軽減され、顧客の利便性や満足度向上のための時間創出を実現しています。



CP:SOLIA SHOPのFAQ検索画面。よくある質問やキーワードのヒントが表示されたPCとスマートフォンの画面

■導入背景：従来のFAQやチャットツールでは問い合わせ数を減らせず

SOLIA社は、ベビー向け国産オーガニックスキンケアブランドをはじめ、化粧品・健康食品・美容家電等の企画・販売を展開していますが、オンラインストア「SOLIA SHOP」には、顧客から商品の使用方法や成分、住所・支払い方法の変更など、多くの問い合わせが寄せられていました。

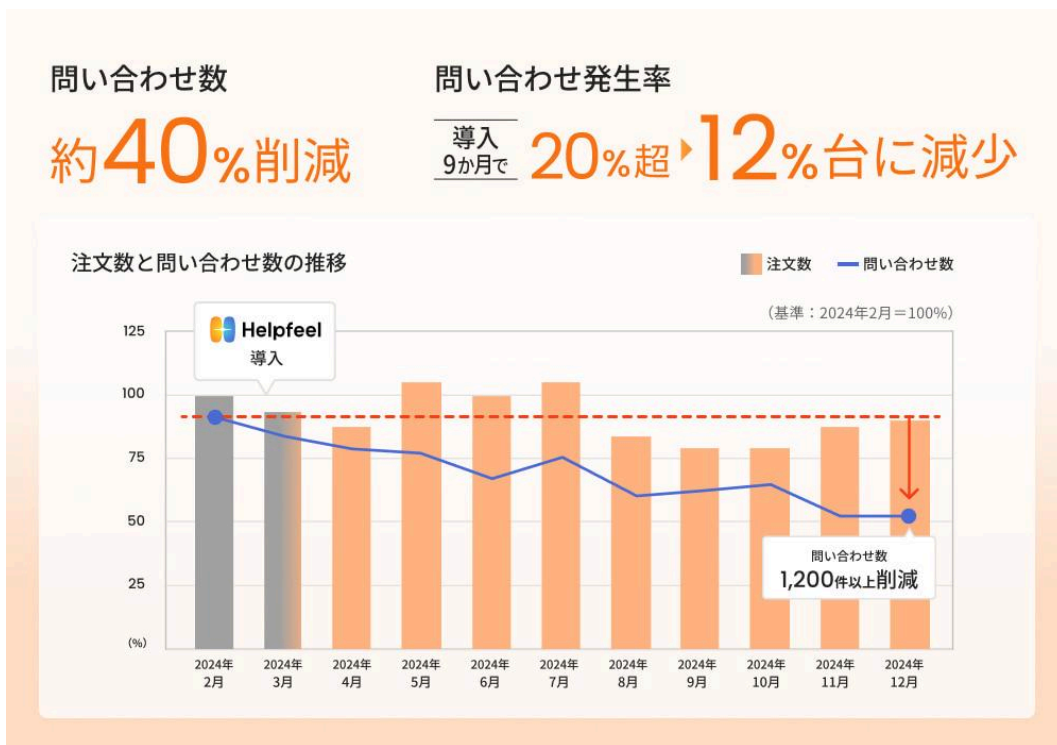
このため、問い合わせへの対応を担当するカスタマーサポート部門では、顧客が迅速に回答を得られるよう、以前よりFAQやチャットツールを導入し、自己解決を促してきました。ところが、自己解決できなかつ

た顧客からの電話等による直接の問い合わせは依然として多く、これらのエスカレーション対応業務が大きな負担となっていました。

さらに、FAQはテキストを一部変更するだけであっても他部門へ依頼しなければならず、迅速な情報更新が困難でした。このような状況から、カスタマーサポート部門では問い合わせ数削減への効果が期待でき、かつ自部門だけで運用を完結できるFAQシステムの導入を検討しました。複数のシステムを比較し、豊富な導入実績と、顧客が自身の言葉で検索しても最適な回答にたどり着ける「意図予測検索」機能をもつ、Helpfeelの検索型AI-FAQを導入しました。

■導入効果：問い合わせ数を4割削減し、対応に追われる日々から脱却

Helpfeelの導入後、SOLIA社はECサイトの問い合わせ数を40%削減することに成功しました。具体的な件数では1,200件以上の問い合わせ削減につながっています。また、問い合わせ発生率（問い合わせ件数÷注文数）も、導入前の20%台から、導入9か月後には12%台まで低下しました。



CP:問い合わせ数が約40%削減し、発生率も9か月で20%超から12%台に減少したことを示す注文数と問い合わせ数の推移グラフ

これにより、問い合わせ対応に費やす時間が大幅に短縮され、これらのエスカレーション対応業務負荷も軽減されました。カスタマーサポート部門は、FAQの改善やデータ分析、商品開発部門との連携など、顧客満足度を向上させるための活動に時間を充てられるようになりました。特に、Helpfeelの管理画面の使いやすさや、分析ツールによるユーザー動向の把握は、FAQの迅速な改善と顧客体験の向上に大きく貢献しています。

■今後の展望：検索ログをもとに、顧客利便性の高いECサイトを目指す

SOLIA社は、今後も問い合わせ数のさらなる削減を目指し、FAQの認知度向上や顧客への案内の見直しを継続していく方針です。また、顧客の購買体験全体の満足度向上に向けて、Helpfeelの検索ログをもとにデータ分析を行い、ECサイトの改善にも取り組む予定です

事例インタビューページにて詳細を公開しております。以下よりご覧ください。

<https://www.helpfeel.com/works/solia>

■Helpfeelの検索型AI-FAQについて



CP:Helpfeelの検索UIイメージ。「違う」と入力するだけで、複数の「違い」に関連する質問が自動提案される

AI検索で問い合わせ削減も、CX改善も。

FAQ市場でのシェア成長率業界No.1 (※) の「Helpfeel」は、AI技術を活用した特許取得済みの検索技術を用いて顧客の検索意図を予測し、自己解決に導くFAQシステムです。このAI検索技術により最適なカスタマーサポートを提供し、問い合わせの削減や顧客体験の向上を実現。「The Knowledge Journey (ナレッジジャーニー)」のフレームワークに基づく伴走型のサポート体制により、自己解決率を向上させる改善活動を支援します。2025年3月末時点で、累計600サイト以上に導入されています

※出典：富士キメラ総研「2025 生成AI/LLMで飛躍するAI市場総調査」

Helpfeelサービスサイト：<https://www.helpfeel.com>

■株式会社Helpfeel 概要



このAIが、解決する

創業：2007年12月21日（2020年12月4日に日本法人を設立）

代表者：代表取締役/CEO 洛西 一周

京都オフィス：〒602-0023 京都市上京区御所八幡町110-16 かわもとビル5階

東京オフィス：〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-14-1 住友不動産八重洲通ビル4階

URL：<https://corp.helpfeel.com/>

株式会社Helpfeelは、AIの力で顧客接点のインサイトデータを的確に収集・分析・ナレッジ化して提供することで、カスタマーサクセス、マーケティング、経営企画といった企業の中核部門におけるデータドリブン経営を後押しするテクノロジーカンパニーです。

ナレッジ化したデータに誰もがいつでもアクセス・活用できる状態を実現することで、顧客満足度の向上から事業改善までを一環して支援します。AI検索FAQ「Helpfeel」、ナレッジベース「Helpfeel Cosense」、瞬間キャプチャーツール「Gyazo」の3製品を展開しています。

- AI検索で問い合わせ削減やCX改善を実現するAI-FAQ「[Helpfeel（ヘルプフィール）](#)」
- ドキュメント文化が育つナレッジベース「[Helpfeel Cosense（コセンス）](#)」
- 画像や動画の瞬間キャプチャー/共有ツール「[Gyazo（ギャゾー）](#)」

【本発表に関する報道関係者様からのお問い合わせ先】

株式会社Helpfeel 広報 担当者：河端、成田

MAIL：pr@helpfeel.com