

AnyMind Group株式会社
2025年7月22日

会話型コマースプラットフォーム「AnyChat」、AIカスタマーサービス エージェントがWhatsAppに接続

AIによる自動応答で問い合わせ業務を効率化。多言語・多チャネル対応でグローバルな顧客体験を支援



AnyMind Group株式会社（読み：エニーマインドグループ、代表取締役CEO：十河 宏輔、以下「当社」）会話型コマースプラットフォーム「AnyChat」におけるAIカスタマーサービスエージェント機能の「WhatsApp」への接続を開始しました。本機能は、AIと人のオペレーションを組み合わせたハイブリッド型のカスタマーサポートを実現するもので、2025年3月よりLINEにて提供を開始しています。今回、新たにアジアを中心に人気のあるメッセージングアプリ「WhatsApp」に接続し、より多くのチャネルでの活用が可能となりました。

Meta社の発表によると、WhatsAppの月間アクティブユーザー数は30億人を超過しており、世界最多のユーザー数を誇るメッセージングアプリ^{*1}です。特にインド・インドネシア・フィリピンは、ユーザー数上位5カ国に含まれており、顧客とのコミュニケーションにおいて重要なチャネルとなっています。今回のWhatsApp接続により、より多くのチャネルでの顧客対応が可能となり、企業の業務効率と顧客満足の向上を支援します。

*1： [Meta Platforms, Inc. \(META\)「First Quarter 2025 Results Conference Call」](#)（2025年4月30日）

■AIカスタマーサービスエージェントについて

AIがカスタマーサービスを代行

顧客は自由にテキストで質問でき、AIが内容を理解して適切な返答を行います。

担当者へのスムーズなエスカレーション

AIが対応できない問い合わせは、自動的に担当者に引き継ぎます。

AI応答の簡単なオン・オフ設定

特定の状況ではAI応答をオフにし、担当者による対応を優先できます。

詳細な会話履歴の記録・分析

すべての会話は自動で記録され、蓄積されたデータをもとに、AIの回答内容を継続的に改善します。問い合わせ内容を把握することで継続的に回答の質を改善可能です。季節商材などの製品情報もいつでも簡単に更新できるので、常に最新の情報を顧客に提供します。

デモ動画

https://youtu.be/_81Q-RJoBKo

導入事例：「Waterpik」

米国大手消費財メーカーChurch&Dwightの口腔洗浄器ブランド「Waterpik」は、2025年3月より、日本においてAIカスタマーサービスエージェントをLINE上で導入しました。その結果、全体の約4件に1件（25%）の問い合わせをAIが対応し、業務の大幅な効率化と生産性の向上を実現。これにより、担当者の対応負荷の軽減と顧客対応品質の維持につながる結果が得られました。

■AnyMind Group, Chief Product Officer 竹本 龍司のコメント

今回、AnyChatのAIカスタマーサービスエージェント機能が世界で最も利用されているメッセージングアプリであるWhatsAppへの接続を開始しました。これにより、WhatsAppの膨大なユーザー層に向けて毎日数千件規模の問い合わせ対応を行っている企業や店舗にとっては、既存のサポートワークフローにAIエージェントを組み込むことで、顧客対応のあり方そのものを大きく変革できると考えております。当社は現在、AIを中核に据えた業務改革を進めており、クライアントの皆さまにも、カスタマーサポートを含む事業運営全体の生産性向上を支える仕組みを提供してまいります。

■会話型コマースプラットフォーム「AnyChat」



会話型コマースプラットフォーム「AnyChat」はリアルタイムでのチャットによる接客体験やカスタマーサポート機能を提供する会話型コマースプラットフォームです。ECサイトとの連携による購買や商品発送をトリガーにした配信のほか、購買に関するデータの収集、分析、活用を通して顧客体験価値を最大化します。

URL：<https://anychat.tech/ja/>

プレスリリース
報道関係者各位



AnyMind Group株式会社
2025年7月22日

■AnyMind Groupについて



AnyMind Groupは、2016年にシンガポールで創業し、アジア市場を中心に15ヵ国・地域に拠点を構えるテクノロジーカンパニーです。EC・マーケティング・生産管理・物流などの領域で、11個のプラットフォームやソリューションを展開。プラットフォームとオペレーション支援を組み合わせた「BPaaS」（Business Process as a Service）モデルで提供することで、DX推進と業務の効率化・省人化を実現し、クライアントの事業成長に貢献します。東証グロース上場（証券コード：5027）。

URL : <https://anymindgroup.com/ja/>