

2018年3月1日  
株式会社ティファナ・ドットコム  
<https://www.tifana.com/>

## 東京西川のWebサイトに AI接客システム「KIZUNA（愛称：さくらさん）」が 導入されました

Webサイト上でお客様からの様々なお問い合わせにリアルタイムで回答、  
24時間365日対応で人件費削減・顧客満足度向上へ

株式会社ティファナ・ドットコム（以下ティファナ・ドットコム、本社：東京都目黒区、代表取締役社長：藤井亮）が提供している人工知能（AI）接客システム「KIZUNA（愛称：さくらさん）」が、寝具メーカーの西川産業株式会社（以下東京西川、本社：東京都中央区、代表取締役社長：西川八一行）のWebサイトに導入、2018年3月1日より公開されました。

東京西川は1566年に創業し、現在は寝具メーカーとして良質な睡眠のための商品やサービスを展開しています。

たえず革新をし続ける中、さらなるサービス向上のため2018年3月にWebサイトのリニューアル等のプロジェクトの一環として、AIの導入が決定いたしました。

ティファナ・ドットコムのKIZUNAは、東京西川のWebサイト上でお客様からの様々な問い合わせに対して24時間365日リアルタイムで回答することができるため、それまでお客様相談室宛に届いていた電話やメールの対応を軽減します。それだけでなく、土日祝日も対応可能となるため、顧客満足度向上にも繋がります。

また、問い合わせに関する様々なデータを蓄積することで、お客様がどういった疑問を持っているのか、どういう情報を必要としているのかといった傾向やニーズを把握し、今後のサービス向上に役立てることもできます。



ティファナ・ドットコムは、企業の業務改善できる唯一のAIであるKIZUNAを多くの方にお役立ていただきため、企画・マーケティング部門と営業部門の連携を強化し、より一層付加価値の高いAI技術の開発を行っていきます。

### ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社ティファナ・ドットコム AI戦略室 遠藤  
TEL : 03-3468-5661  
E-mail : [endo@tifana.com](mailto:endo@tifana.com)

### 製品・サービスに関するお問い合わせ

株式会社ティファナ・ドットコム AI戦略室 横山  
TEL : 03-3468-5661  
E-mail : [yokoyama@tifana.com](mailto:yokoyama@tifana.com)