

お問い合わせA I チャットボットを導入および一部お問い合わせ窓口の受付時間変更について

お問い合わせに関するサービス向上を目的として、入力いただいたお問い合わせに会話形式で自動応答するA I チャットボットを導入いたします。また、一部のお電話でのお問い合わせ窓口について、受付時間を変更いたします。今後もお客さまにご利用いただきやすいサービスの提供に努めてまいります。

1 お問い合わせA I チャットボット（自動応答）の導入について

(1) 導入日 2021年3月10日(水)

(2) ご利用の流れ

JR九州お問い合わせホームページよりご利用いただけます。

<https://www.jrkyushu.co.jp/contact/ask.html>

- ①お問い合わせページ右下のオペレーターアイコンをクリック
- ②ウィンドウ下部の入力欄に質問文を入力
- ③自動チャットにて回答いたします。

さらに、ご質問内容に応じて、オペレーターがチャットにてご回答いたします。

(ご質問内容や時間帯によってオペレーターにお繋ぎできない場合もございます。)

■ご利用の画面イメージ



※画面イメージについては構築中のため、変更となる場合がございます。

お問い合わせA I チャットボットの導入については、自動応答のプラットフォームとして、株式会社 BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村勇介）提供の対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation」を採用し、トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝）が構築・導入を行いました。

2 一部お問い合わせ窓口の受付時間変更について【実施日：2021年4月1日（木）】

対象の窓口	連絡先	受付時間の変更
JR九州案内センター	0570-04-1717	現行 9：00～19：00 まで
JR九州お忘れ物案内ダイヤル	0570-00-2937	変更 9：00～17：30 まで