

AI チャットボット導入から 1 年

24 時間 365 日、お客様の疑問・解決をサポート

株式会社リブドゥコーポレーション（本社：大阪市中心区、代表取締役 社長執行役員 宇田知仁）は、当社「リフレ」ブランドサイト（<https://www.refre.livedo.jp/>）にて提供している AI チャットボットが、2025 年 8 月の運用開始から 1 年を迎えたことをお知らせいたします。



AI チャットボットは、排せつケア用品に関する商品情報や使用方法、選び方などお客様から寄せられるさまざまなお問い合わせに対し、24 時間 365 日いつでも対応できるサービスとして導入しました。これまで主にお客様相談室が対応していたお問い合わせの一部を AI がサポートすることで、お客様の利便性向上と社内業務の効率化の両立を実現しています。

導入から 1 年が経過し、2025 年 8 月 1 日（金）～2026 年 8 月 31 日（月）の累計利用回数は約 3,500 件、利用者数は約 1,900 名となり、多くのお客様にご利用いただいています。お客様相談室の受付時間外においても、必要な情報へスムーズにアクセスできる環境を提供することで、多くのお客様の疑問やお困りごとの解決に貢献しています。

■導入の背景

高齢化の進展に伴い、介護や排せつケアに関する情報ニーズは年々高まっています。また、お客様からは「夜間や休日に疑問を解消したい」「電話をする前に簡単な質問だけ確認したい」といった声も寄せられていました。

このようなニーズにお応えするため、当社はお客様が必要な情報へ 24 時間 365 日いつでもアクセスできる環境づくりを目指し、2025 年 8 月 1 日より AI チャットボットの運用を開始しました。

■導入から 1 年の成果

AI チャットボットは、2025 年 8 月の運用開始以来、多くのお客様にご利用いただいています。商品の選び方や使用方法、吸収量、購入先に関する質問など幅広いお問い合わせに対応しており、お客様が必要な情報を迅速に得られるサポートツールとして活用されています。

【主な実績】

- 累計利用回数 : 約 3,500 件
- 利用者数 : 約 1,900 名
- 月平均利用件数: 約 300 件 / 月

※集計期間: 2025 年 8 月 1 日 (金) ~ 2026 年 8 月 31 日 (月)

※利用者数はチャットボット利用履歴から把握可能な範囲で集計しています。

チャットルームを退出後に再度利用した場合は新たな利用としてカウントされるため、実際の利用者数とは異なる場合があります。

お寄せいただくお問い合わせの中では、「おむつの基礎・種類・選び方」に関する相談が最も多く、全体の約 3 割を占めています。そのほか、吸収量や購入先、漏れ・肌トラブル対策など、排せつケアに関するさまざまな疑問解決をサポートしています。

また、よくあるお問い合わせへの対応を AI が担うことで、お客様相談室スタッフはより専門性の高い相談や個別対応に注力できるようになり、業務効率化と対応品質の向上にもつながっています。

■今後の展望

当社は今後、AI チャットボットに、蓄積されたお問い合わせデータを活用し、お客様が求める情報をより分かりやすく、よりスムーズに提供できる環境づくりを進めてまいります。また、AI による 24 時間 365 日の迅速な対応と、お客様相談室スタッフによるきめ細やかなサポートを組み合わせることで、お客様一人ひとりの状況に寄り添ったサポート体制の強化を図ります。

今後も、お客様の疑問やお困りごとに寄り添いながら、安心して必要な情報を得られる環境づくりに取り組んでまいります。

〈株式会社リブドゥコーポレーションについて〉

介護 (Care) と治療 (Cure) の両域において、一人ひとりの「生きるチカラを応援する」企業として事業を展開。介護 (Care) の領域であるライフケア事業では、「リフレ」ブランドで大人用紙おむつを製造販売しており、施設・病院向けの業務用分野において介護のプロから選ばれています。治療 (Cure) の領域、メディカル事業では、病院の手術室で使用される手術準備用キットの製造販売をしており、近年シェアを高めています。超高齢社会において、両事業ばかりでなく、それぞれの重なる領域や周辺領域にも新しい価値をお届けすべくビジネスドメインを拡大する取り組みもスタートしています。

○代表者：代表取締役 社長執行役員 宇田 知仁

○本社所在地：大阪府大阪市中心区高麗橋 3-4-10 淀屋橋センタービル

○設立：1965 年（昭和 40 年）4 月 1 日

○事業内容：大人用紙おむつ、介護用品・用具、メディカルディスプレイ用品（キット製品、医療用不織布製品）の製造および販売

以上

-本件に関するお問い合わせ先-

株式会社リブドゥコーポレーション 経営企画室 広報担当 今村

Mail：kouhou@livedo.jp （代表）

Mail：imamura2567@livedo.jp （担当者）

0120-662-115（代表）（平日 9:00～17:00）