

<Y-BASE コンサル優良実装事例>

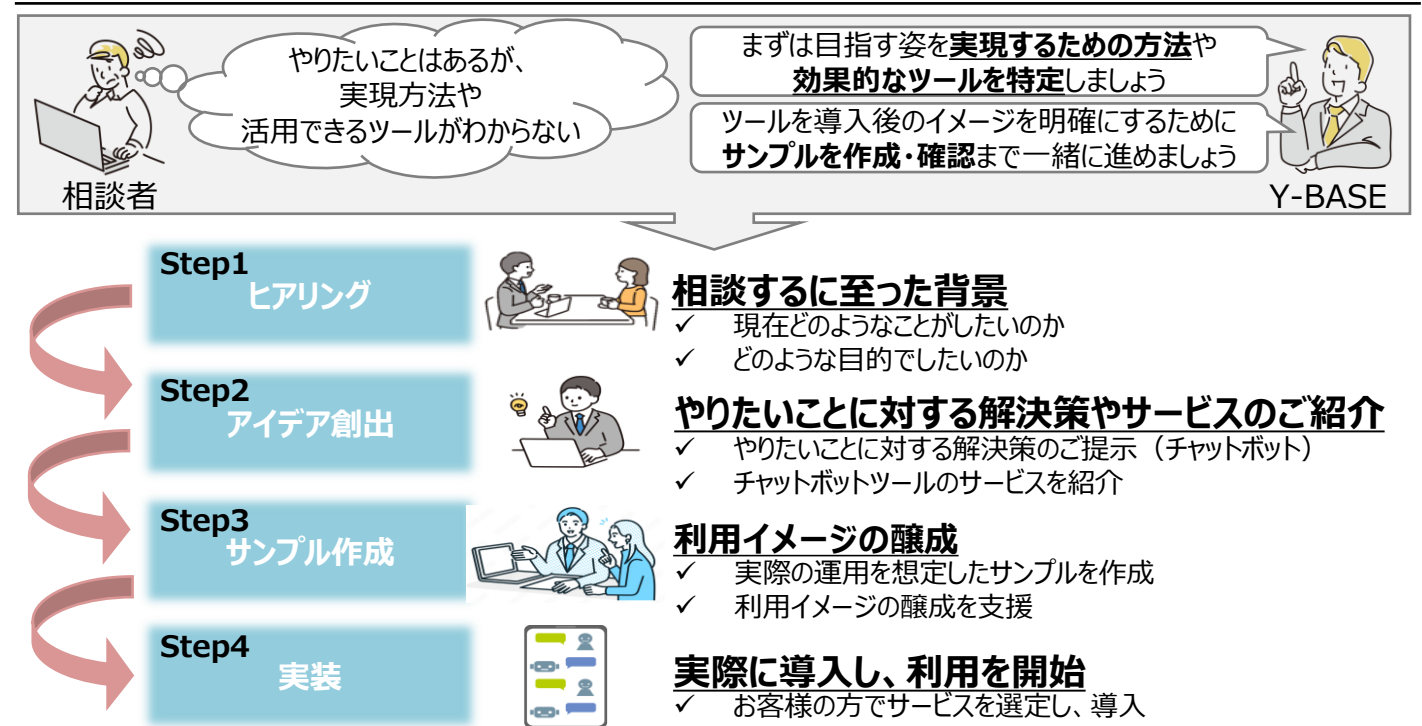
チャットボットツールを活用した医薬品選びのデジタル化

医薬品販売において、新規の方でも適した医薬品の相談・店舗からの提案を気軽に行える方法についてご相談がありました。実現方法や活用できるツールを提案し、チャットボットツールを導入およびWebサイト上で公開したことで、店舗スタッフの業務負担を抑えつつ、相談者が気軽にWeb上で医薬品選び（弁証）が行える仕組みを実現しました。

概要

相談者		小売業
カテゴリ	目指す姿	- 業務負担の削減 - コミュニケーション効率化
	ソリューションサービス	コミュニケーションツール
相談内容		- 以下の2点を実現したいが、実現方法や活用できるツールが不明確 ✓ 事前に症状をヒアリングし、最適な医薬品をお客様に提示したい ✓ 新規の方でも始めやすい環境を構築し、集客に繋げたい
支援内容		- 業務負担を抑えることを念頭にWeb上で気軽に弁証が行えるツール（チャットボット）をご紹介 - 実際の運用を想定したサンプルを作成し、利用イメージの醸成を支援

コンサル詳細



チャットボットツールの導入により得られる効果

- Web上で医薬品選び（弁証）が行えるようになり、新規の方でも始めやすい
- メールでの問い合わせに比べ、問い合わせのハードルが低い
- 事前にヒアリングをすることで、来店時のスムーズな対応が可能