



2025 年 7 月 10 日

各 位

株式会社北國銀行
株式会社 CC イノベーション

ヘアカラー専門店運営会社 Fast Beauty へ AI 音声対話システムの導入を支援 ～店舗の電話対応業務を自動化し、顧客満足度向上と業務効率化を実現～

株式会社北國フィナンシャルホールディングス（代表取締役社長：杖村 修司）グループの株式会社北國銀行（代表取締役社長：米谷 治彦、以下北國銀行）、株式会社 CC イノベーション（代表取締役社長：菊澤 智彦、以下 CC イノベーション）は、ヘアカラー専門店 fufu（フフ）を運営する株式会社 Fast Beauty（本社：東京都港区、代表取締役社長：高橋 賢、以下 Fast Beauty）に対し、電話対応業務の自動化に向けたコンサルティング支援を共同で実施しました。

その結果、Fast Beauty は AI エージェントを提供する株式会社 AI Shift（本社：東京都渋谷区、代表取締役 CEO：米山 結人、以下 AI Shift）のコールセンター向け AI エージェント「AI Messenger Voicebot」を導入し、2025 年 7 月より一部店舗にて運用を開始いたしました。

記

■ 導入の背景

Fast Beauty が展開するヘアカラー専門店「fufu」は、全国に 140 店舗以上を構え、月間の電話問い合わせ件数は約 17,000 件にのぼります。サービスを利用されるお客さまの増加や、ご来店中のお客さま対応を優先している等の理由により、店舗で電話応答が叶わず、電話が繋がらない「あふれ呼」が課題となっていました。これらは既存のお客さまの満足度低下や、新たなお客さまの来店機会の逸失にも繋がっていました。

■ 導入の決定

北國銀行および CC イノベーションは、Fast Beauty の店舗における受電状況を調査し、課題解決に向けた、自社コールセンター設立や BPO 導入も含めた複数の選択肢を Fast Beauty に提示しました。検討の結果、サービスの品質、店舗オペレーション、コストのバランスを考慮し、初期投資が少なく予約電話の自動化に豊富な実績を持つ「AI Messenger Voicebot」を活用した受電体制の構築が最適と判断し、導入支援を行いました。

■ 「AI Messenger Voicebot」の活用内容と効果

本システムを活用した受電体制の構築により、「お客さまをお待たせしない」というお客さまの満足度向上に加え、店舗スタッフの負担軽減が期待されます。また、これまで取り逃していた電話予約の獲得による機会損失の防止も期待されます。

1. あふれ呼対応

店舗スタッフが対応できなかった「あふれ呼」を、本システムが自動応答することで、お客さまをお待たせする事なく、漏れなく対応できるようになりました。これにより、お客さまは待ち時間なく、必要な予約手続きをスムーズに完了できるようになります。

2. 新規予約/変更/キャンセル対応の自動化

予約・顧客管理システムと本システムが自動連携することで、電話口でのリアルタイムな新規予約等の対応を実現しました。

3. 通話内容の記録

通話内容は、対話形式で本システムの管理画面上に残ります。これにより、店舗スタッフは Voicebot とお客さまのやり取りを一目で確認することができ、スムーズな対応に繋がります。

北國銀行および CC イノベーションは、企業の顧客体験（CX）の向上と業務効率化に資する DX 支援を今後も積極的に推進してまいります。また、AI 技術を活用し、人と AI が協力して新しい価値を生み出すことで、社会の持続的な発展に貢献してまいります。

以上