

各位

2026年01月29日

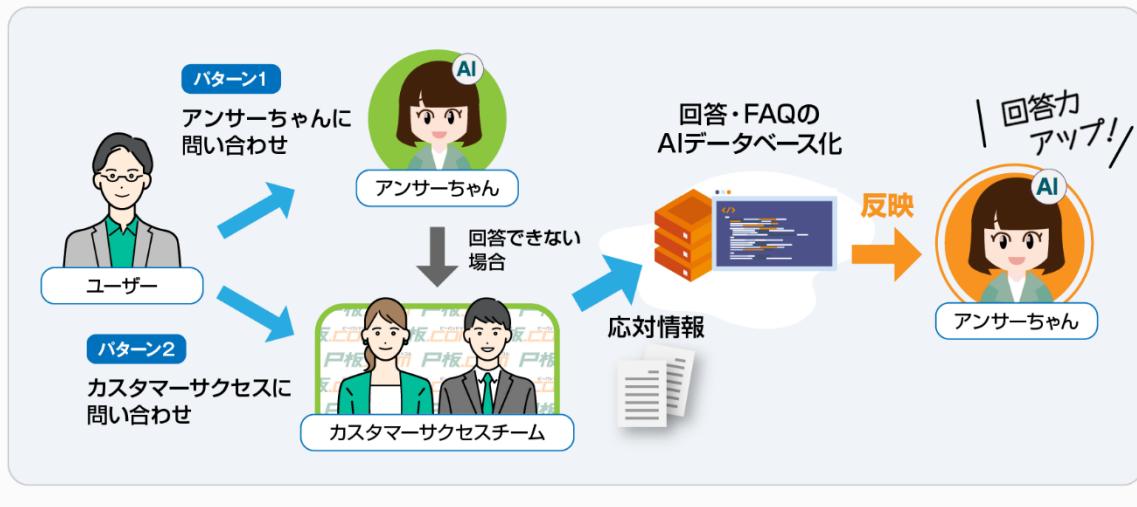
株式会社ピーバンドットコム

ピーバンドットコム、問い合わせ対応の知見を蓄積・活用するAIチャットボット「アンサーちゃん」の運用を強化 ～専門的な問い合わせ対応を支えるAI基盤が継続的に進化～

プリント基板のネット通販「P板.com」を運営する株式会社ピーバンドットコム（東証スタンダード・名証メイン：3559、以下当社）は、P板.com上で提供しているAIチャットボット「アンサーちゃん」において、日々の問い合わせ対応を通じて得られる知見を蓄積し、回答内容に反映する運用を強化しました。本取り組みは、問い合わせ対応の効率化を目的としたものではなく、顧客が迷わずサービスを利用できる状態を継続的に支えることを目的としています。

AIチャットボットアンサーちゃん 回答が改善されるまでの流れ

P板.comならではの蓄積データを活かし、顧客の問い合わせに対し安定した回答ができる仕組みを構築



■ 背景

電子機器開発の現場では、基板の発注方法や基板データの準備など、サービスを利用する過程で確認が必要となる場面が日常的に発生します。こうした確認事項には、サービスの利用方法といった基本的な内容に加え、基板設計や製造工程に関する一定の専門知識が求められるケースも少なくありません。

そのため、利用者にとって確認先や参照すべき情報が分かりづらく、同様の質問を繰り返す状況が生じやすくなっています。このような環境では、過去の対応で得られた情報やノウハウが十分に活用されないまま、同様の確認や問い合わせが繰り返されることで、顧客にとっての負担が大きくなることもあります。

■ 当社の取り組みと強み

当社の特長は、P板.comを通じて日々発生する多くのお問い合わせに対し、カスタマーサクセスチームが継続的に対応している点にあります。これらの問い合わせには、サービスの利用方法に関する内容に加え、基板設計や製造工程に関する専門的な知識を要するものも含まれています。当社では、こうした問い合わせ対応を単発で終わらせるのではなく、対応の過程で得られた知見を整理・蓄積し、AIチャットボット「アンサーちゃん」の回答に反映しています。これにより、過去に人が対応した内容が次の問い合わせ対応に活かされ、利用を重ねるほど回答の質が整っていく仕組みを構築しています。

日々多くの取引と問い合わせが発生するEC事業であること自体が、こうした知見を継続的に蓄積・活用できる基盤となっており、これが当社ならではの強みであると考えています。

■ 今後の展開

当社は今後も、アンサーちゃんとカスタマーサクセスチームの連携を通じて、問い合わせ対応の質を継続的に高めていく方針です。短期的には、回答内容や表現の見直しを進め、顧客が迷いにくく、自己解決しやすい環境の整備を進めています。中期的には、日々蓄積される問い合わせデータを活用し、対応内容の整理や標準化を進めることで、カスタマーサクセス体制全体の運営効率を高めていきます。これにより、より安定した顧客対応を実現できる体制を構築していきます。

これらの取り組みは、短期的な売上拡大を目的とするものではありませんが、

- 顧客満足度の向上
- 継続利用の促進
- 顧客対応コストの抑制

といった点を通じて、P板.com事業の収益性と持続的な成長基盤の強化につながるものであり、中長期的な企業価値向上に寄与すると考えています。

■ 代表取締役社長 後藤 康進のコメント

P板.comでは、毎日多くのお客様からお問い合わせをいただいている。その一つ一つの対応の中には、次の顧客支援に活かせる大切な気づきがあります。これらを積み重ね、サービス全体の使いやすさや対応の安定性を高めていくことは、顧客満足度の向上だけでなく、事業の持続的な成長にとっても重要だと考えています。アンサーちゃんは、人とAIが連携することで、こうした取り組みを支える仕組みです。

■ 関連リンク

P板.com AIチャットボット「アンサーちゃん」（P板.comページ右下アイコンより）：<https://www.p-ban.com/>

【会社概要】

■ 株式会社ピーバンドットコム

「アイデアと探究心で、“あたりまえ”を革新する。」をパーザスに、プリント基板ネット通販「P板.com」を展開。基板の設計・製造・部品実装をワンストップで提供し、試作から量産まで30,000社超の取引実績を有しています。

所在地：〒102-0076 東京都千代田区五番町 14 五番町光ビル 4F
代表取締役社長：後藤 康進

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社ピーバンドットコム

公式サイト：<https://www.p-ban.com/corporate/>

電話番号：03-3261-3431

E-mail：ir@p-ban.com

問い合わせフォーム：https://www.p-ban.com/corporate/ir/contact_form.html

X：https://x.com/pban_ir

IRメールマガジン：<https://www.p-ban.com/corporate/ir/alert.html>

note：https://note.com/p_ban_ir