【プレスリリース】

2025 年 12 月 16 日

報道関係各位

国内家電業界初(※1)、生成 AI チャットボットで アフターサービス関連のお問い合わせに対応

～「LG Chatbot」が進化、生成 AI により円滑なコミュニケーションを実現～

LGエレクトロニクス・ジャパン株式会社

LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社(代表取締役:孫　成周(ソン・ソンジュウ)、本社:東京都中央区)はこの度、カスタマーサポート充実に向けた取り組みの一環として、LG 公式ホームページのサポートページ(https://www.lg.com/jp/support/)にて、生成 AI を用いたチャットボットサービスの本格提供を開始しましたので、お知らせします。なお、アフターサービスに関する問い合わせ対応を目的として、生成 AI を用いたチャットボットサービスを提供するのは、国内家電業界で初めてです。(※1)

当社では、2023 年 2 月より、アフターサービスに係る多様な情報を案内するシナリオ型チャットボットサービス「LG Chatbot」を提供しており、24 時間 365 日スピーディーに応答できるサービスとしてお客様より好評いただいていました。この度、生成 AI を用いることで進化した「LG Chatbot」は、シナリオ型とは異なり、文脈を理解した自然なやり取りが可能となったほか、お客様の問い合わせ履歴や購入製品情報などに基づきパーソナライズされた対応が可能となったため、お客様は円滑なコミュニケーションを通じて、より手間なく、お困りごとを解消することができます。

当社は、今後も万全のサポート体制を通じて、充実したカスタマーサポートを提供してまいります。

(※1)2025 年 12 月 10 日時点、自社調べ。



【「LG Chatbot」とは】

サービスページ:https://global.lg-chatbot.com/?locale=jp

「LG Chatbot」は、世界各国で家電製品を展開するLGエレクトロニクスがカスタマーエクスペリエンス向上を目的として開発した、生成 AI を用いたチャットボットサービスです。日本だけではなく、世界各国の拠点に入ったお問い合わせデータやLG 公式オンラインショップの情報、製品マニュアルなどのデータを学習させており、お客様からの質問に対して最適な回答を引き出してご案内。各製品のお問い合わせ・トラブルシューティングはもちろん、取扱説明書や保証情報の確認など、幅広いメニューに対応しており、お客様は 24 時間 365 日ご利用いただけます。

※本仕様は予告なく変更される場合があります
※画像はすべてイメージです
※本リリースに掲載されている社名、製品名、技術名は各社の商標または登録商標です

■ブランドスローガン「Life's Good」に込めた想い

「Life's Good」という LG エレクトロニクスのブランドスローガンは、消費者のニーズが多様化する中、より良い生活のため「世界中のお客様をワクワクさせ、感動を提供する」という想いを象徴的に表現しています。LG エレクトロニクスはこのスローガンのもと、革新的なスマートソリューションを通じた「Innovation for a Better Life」というミッションを掲げ、主役であるお客様の日常をより豊かに、より健やかに、より創造的なひとときを堪能する喜びをもたらしてまいります。また、持続可能な社会の実現に向け、循環型社会の構築に着手しています。2030 年までに、二酸化炭素排出量を 50%削減(2017 年比)し、2050 年までに再生可能エネルギーに完全移行することを公約とし、炭素排出量の削減や環境に配慮したエコプロダクト設計の製品を通して、国際的な責任を果たしてまいります。

■LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社概要

社　　名:	LG Electronics Japan 株式会社(LG Electronics Japan Inc.)
本　　社:	〒104-8301 東京都中央区京橋 2-1-3 京橋トラストタワー15 階
U R L:	https://www.lg.com/jp/
設　　立:	1981 年 1 月
代 表 者:	代表取締役　孫　成周(ソン・ソンジュウ)
事業内容:	LG エレクトロニクス製品の日本向け輸入販売業。 テレビ、オーディオ、モニター、ノートパソコン、ホームプロジェクター、衣類ケア家電、空気清浄機、衣類乾燥除湿器の販売、デジタルサイネージ事業、ロボット事業、車載用機器やソリューション事業等。

■LG エレクトロニクスについて

LG エレクトロニクスは、家電をはじめとするテクノロジーのグローバルイノベーターとして、世界中に事業拠点を持ち、約 74,000 人以上の従業員を擁しています。
「ホーム・アプライアンス・ソリューション」、「メディア・エンターテインメント・ソリューション」、「ビークル・ソリューション」、「エコ・ソリューション」の 4 カンパニー制で、2024 年の世界売上高は約 87.7 兆ウォン(KRW)。テレビ、生活家電、エア・ソリューション、モニター、車載用機器やソリューションにいたるまで、消費者および業務用製品を製造する世界有数の総合家電ブランドとして、お客様の生活を Life's Good にするための提案をし続けています。

報道関係者のお問い合わせ先

LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社
広報担当:長井　Email: jpn-pr@lge.com　TEL: 03-5299-4603