

事務局説明資料

ODR 活性化検討会ワーキンググループ
(事業者ヒアリング)

ODR 実装を検討している事業者（システム等のサプライヤーおよび導入するユーザー側双方）を募り、ヒアリングを行い、ODR 実証実験のニーズを探ることが狙い。

・ ヒアリングの時期：

令和2年1月中（詳細告知は令和元年12月中）。

・ 対象となる事業者：

苦情対応業務や解決のサポートについて、IT・AI を最大限活用した仕組みをデザインできる者。または自社（自組織）に IT・AI を活用することを検討している者。

・ ODR の目的：

自社の業務効率化のみならず、カスタマーサクセスが実現できることを目指す。

例）紛争の泣き寝入りをなくす、取引等の活性化を目指す、等。

・ 対象となる紛争の分野：

特に指定はしないが、IT・AI 活用になじみやすい分野として電子商取引（e コマース）やシェアリングエコノミーを想定。ただし、将来のユースケースを想定して、その他の紛争分野も念頭に置いている。

事務局：内閣官房 日本経済再生総合事務局