

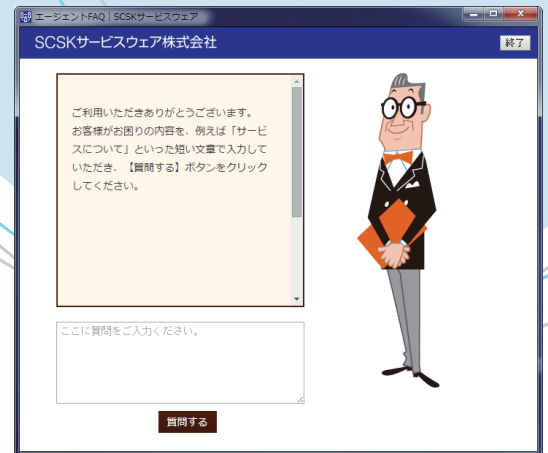
Web サイトに設置したキャラクターが、お客様の質問に自然な会話文でお応えするサービスです。お客様のお困りごとを自己解決に導きます。

お客様の「困った!?!」を Web 上でリアルタイムに 解決!

親しみやすいキャラクターによる自然文対話

ブランドマスコットや企業イメージに合ったキャラクターがお客様の質問に会話形式でお応えします。

キャラクターを起用することで、会話を誘発させ「Web サイトで調べる」最初の間口を広げることができます。キャラクターには複数の表情パターンを登録できますので、質問や回答により表情を変化させ、人との対話イメージを持ってもらうことで、次の質問に繋げることができます。



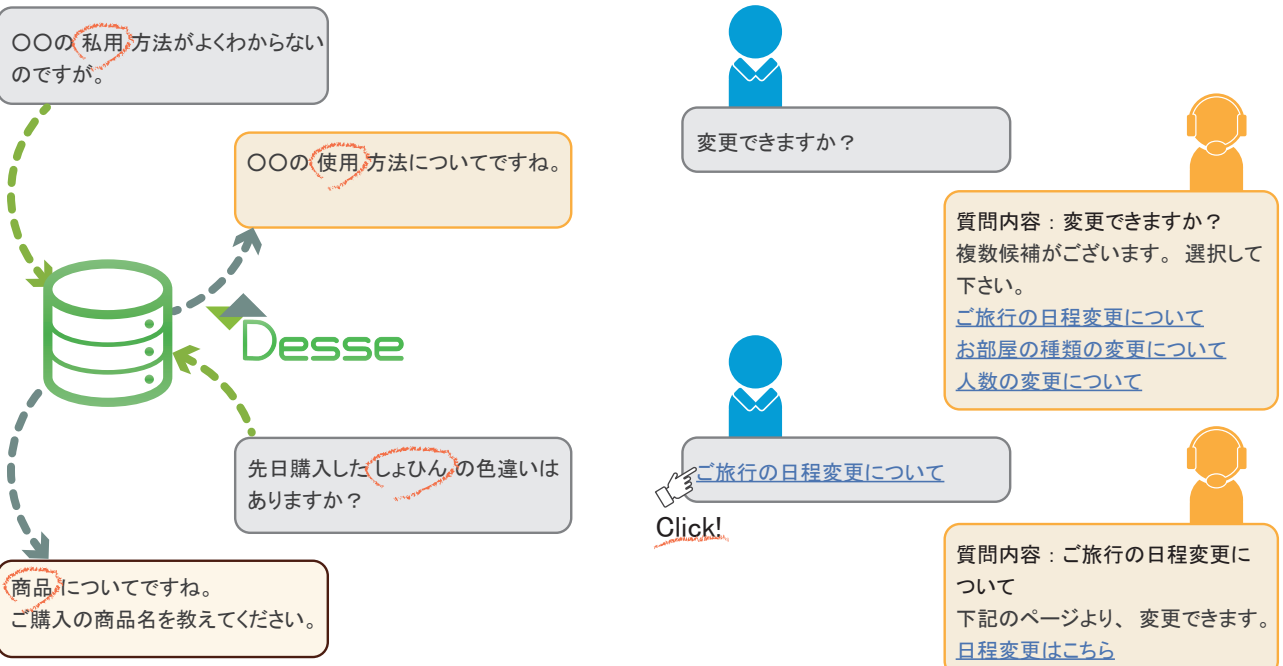
日本語のゆらぎを前提に質問を理解

質問応答エンジン「Desse (デッセ)」が同義語の理解はもちろん、誤変換やタイプミスにも対応。お客様の質問を理解し、回答を検索します。

登録する質疑応答のデータベースは、既存のFAQ等をそのまま利用することも可能です。

ガイド機能で適切な回答を絞り込み

お客様の質問に情報の過不足があったら、エージェント FAQ は質問の意図を絞り込む質問を投げかけます。商品の一部機能や、サービスの名称しか覚えていないお客様でも質問の候補を選択することで、ストレスなく問題を解決できます。



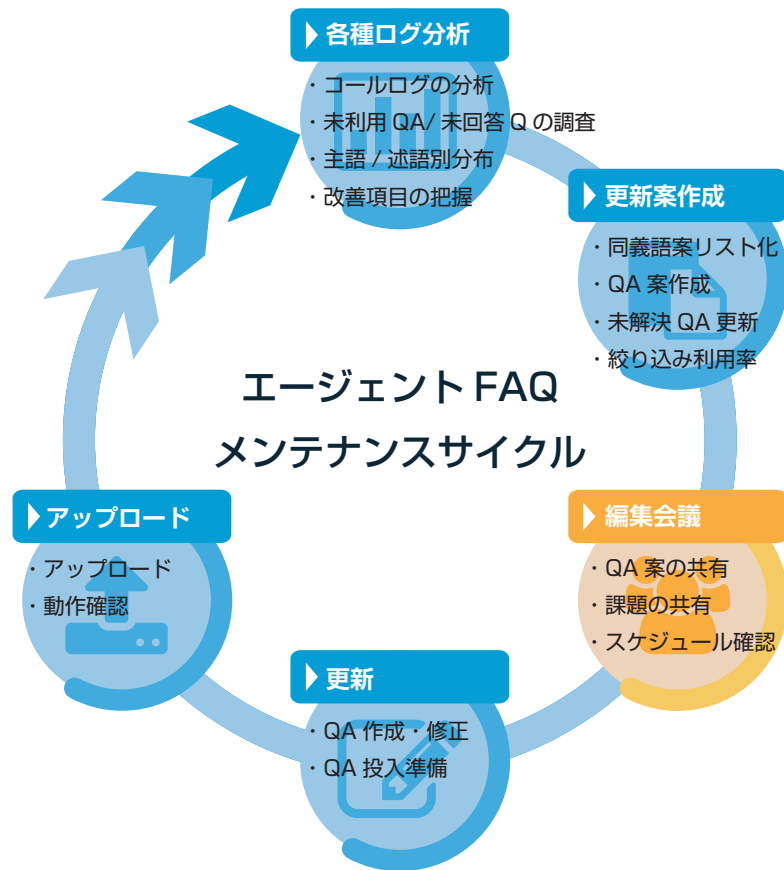
面倒な初期構築から、導入後のメンテナンスまでワンストップでサポート

初期構築は、FAQの検索ログやコールログの分析、ユーザー層の定義、QA作成ロジックの定義など、非常に重要です。

エージェントFAQ活用で最も重要な要素は、構築後から発生する対話内容や利用状況の継続的な分析とQAの充実・改善です。

当社は、運用後もメンテナンスします。企業の商品やサービスは常に新しいものが生まれ、変化していきます。また、お客様が求める情報も時代や市場とともに変化します。それらの変化に柔軟に対応できるようエージェントFAQの追加QA作成や、辞書の整備は貴社に代わって対応します。

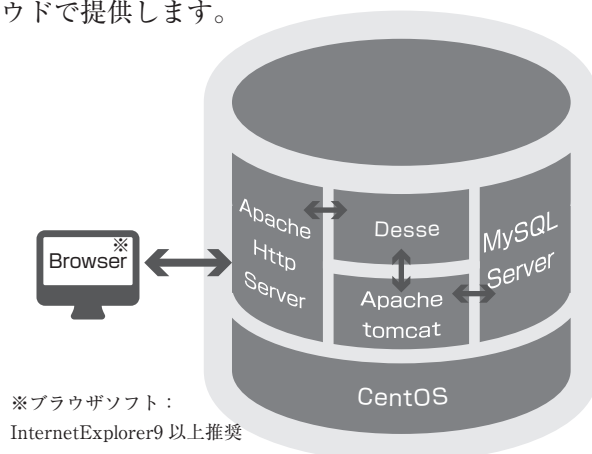
これまでのコンタクトセンター運用におけるコールログ分析やFAQ構築などを得意とする当社に、初期構築からメンテナンスまで、ワンストップでお任せください。



システム概要・構成例

エージェントFAQシステムは、オンプレミスまたはクラウドで提供します。

システム	用途	ソフトウェア名
エージェント FAQ	オペレーティングシステム	CentOS (Linux)
	Http サーバー	Apache HTTP Server
	Java 実行エンジン	Apache Tomcat
	エージェントFAQエンジン	Desse
	QA データベース	MySQL Server



<http://www.scskserviceware.co.jp>

サービスに関するお問合せ

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

本社オフィス 〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア12F
 大阪オフィス 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル11F
 名古屋オフィス 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-16-26 SC伏見BLDG.5F

※掲載されている製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは該当する各社の商標または登録商標です。
 Copyright SCSK ServiceWare Corporation. All rights reserved.

03-6890-2540

受付時間 / 9:00 ~ 18:00 (土日祝日を除く)

2015年12月現在