

2016年1月22日

SCSK株式会社

SCSKサービスウェア株式会社

ナビタイムに対話型 Web 回答サービスを提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:大澤 善雄、以下SCSK)とSCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:広瀬 省三、以下SCSKサービスウェア)は、株式会社ナビタイムジャパン(本社:東京都港区、代表取締役社長:大西 啓介、以下ナビタイムジャパン)の Web サイト(<http://www.navitime.co.jp/>)、スマートフォン向けサイト(<http://touch.navitime.co.jp/>)およびスマートフォンアプリ「NAVITIME」「NAVITIME ドライブサポーター」「カーナビタイム」にキャラクター(NAVITIME コンシェルジュ)がお客様の質問に自然文で回答するサービスを1月22日から提供開始しました。

1. 導入背景

ナビタイムジャパンは、IDの確認方法やアカウントの統合方法など、お客様が知りたいことを場所や時間を問わずに、お客様自身で探せる手段の提供を進めてきました。こうした背景のもと、自己解決できる環境の一つとして、独自の日本語解析によって、あいまいな言葉や質問でも、適切な回答ができる対話型 Web 回答サービスを採用していただきました。

2. サービス概要

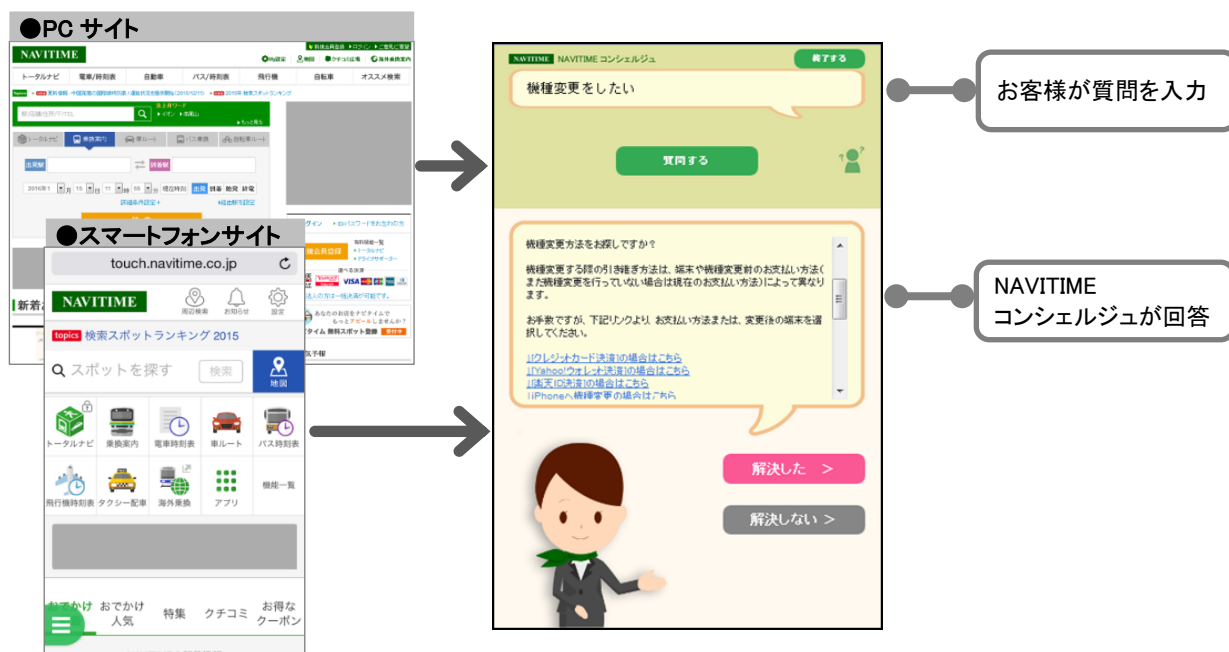
本サービスはお客様が上記サイトやスマートフォンアプリから、NAVITIME コンシェルジュに質問すると、適切な回答や Web ページを案内するサービスです。

本サービスの提供システムは、SCSKの独自の日本語解析技術を持つ会話型 QA 検索システム「Desse(デッセ)」です。また、回答となる知識データベースは、ナビタイムジャパンの FAQ や問い合わせ履歴などを基に、SCSKサービスウェアがコンタクトセンター事業で培ったノウハウを活かし、お客様にとって分かりやすい対話感のある内容に編集し、構築しています。

3. サービスの特長

- ・SCSKが提供する、独自の日本語解析によりあいまいな言葉や質問を理解し、適切な回答を選択する自然会話型 QA 検索システム「Desse」を使用
- ・ナビタイムジャパンが提供する上記サイトの FAQ や、カスタマーサポートセンターで対応した問い合わせ履歴などを基に、SCSKサービスウェアが知識データベースを構築
- ・SCSKサービスウェアが、コンタクトセンター事業で培った品質管理や対応のノウハウを取り入れた対話感のある回答を制作
- ・親しみやすい NAVITIME コンシェルジュが、場所や時間を問わず、いつでも質問に回答

■ サービスイメージ



4. 今後の展開

SCSKおよびSCSKサービスウェアは、本サービスで電話やメールを使わずにお客様の質問に回答し、ナビタイムジャパンのカスタマーサポートセンターに着信する呼量の削減・最適化を図ります。

また、システムや運用の提供だけでなく、コンタクトセンター事業で培った長年の実績を活かし、お客様と企業のコミュニケーション全体をデザイン(設計)します。デザインされた最適なコミュニケーションを基に、SCSKグループの各種サービスを組み合わせ、企業に提供し、顧客体験※の向上を目指します。

※顧客体験：品質や機能など直接的なものだけでなく、購入前や使用時に顧客が経験する気分や雰囲気といった感覚的で付加的な経験。

本件に関するお問い合わせ先

【本サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社
 AMO 第二事業本部ソリューション第三部
 増田、宮本
 Tel： 06-4863-2611
 E-mail： solution-marketing.sp@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社
 広報部 西広
 Tel： 03-5166-1150
 E-mail： pr.sp@scsk.jp

SCSKサービスウェア株式会社
 事業推進本部 Web サービス推進部
 高橋、栗原
 Tel： 03-6890-2513
 E-mail： ws.sp@scskserviceware.co.jp

SCSKサービスウェア株式会社
 経営企画部
 菱沼
 Tel： 03-6890-2517
 E-mail： press@scskserviceware.co.jp

※記載の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。