

---

## チャットボット導入・運用パッケージ「エージェント FAQ<sup>®</sup> Lite Powered by Desse」を提供開始

---

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:清水 康司、以下SCSKサービスウェア)は、コンタクトセンターなどでの顧客対応業務向けに、チャットボットを迅速に導入し、継続的なメンテナンスで回答精度を高めるチャットボット導入・運用パッケージ「エージェントFAQ<sup>®</sup> Lite Powered by Desse」を2020年11月18日から提供開始します。



### 1. 背景

近年、企業のヘルプデスクやコンタクトセンターなど、日々の問い合わせが多い企業において、単純な質問や頻出する質問を定型化することで業務効率化や顧客満足度向上を実現するチャットボットの導入が進んでいます。しかし、チャットボットの導入には、多数あるチャットボットエンジンの中から、企業の課題解決につながる製品を選定する必要があるとともに、専用システムの構築にも数ヶ月間を要します。また、チャットボットの効果を十分に発揮させるには、想定される質問と回答のリストを知識データベースに蓄積するとともに、メンテナンスを継続的に行い、回答精度を高めていく必要があります。

こうした課題の解決に向け、SCSKサービスウェアは、SCSK株式会社(以下SCSK)のAIチャットボット「Desse(デッセ)※」を活用し、複数の企業が専用システムをシェアすることで構築期間の短縮を実現した「エージェントFAQ<sup>®</sup> Lite Powered by Desse」を提供します。

※Desse : SCSKが独自開発した自然言語処理エンジンを搭載したAIチャットボット  
<https://www.scsk.jp/sp/desse/index.html>

### 2. サービス概要

「エージェントFAQ<sup>®</sup> Lite Powered by Desse」は、SCSKサービスウェアオリジナルのサービスです。

#### <主な特長>

##### (1) 初期構築とメンテナンス

知識データベースの初期構築では、チャットボットの受け答えに向いているQA(質問と回答の組み合わせデータ)を限定することで、チャットボットの迅速な導入を実現します。さらに、運用開始後のメンテナンスを通じてQAを追加し、継続的に回答精度を高めます。この一連のプロセスを、長年のコンタクトセンター運営で培った経験と豊富なノウハウをもとに、SCSKサービスウェアがサポートします。

## (2) スロットフィリング機能

顧客対応のオペレーターは、想定シナリオをもとにお客様の置かれた状況の一つひとつを確認します。それと同じ機能がスロットフィリングです。回答に必要な情報(スロット)をお客様と対話しながら聞き返し、条件を満たすと(フィリング)回答することで、お客様は早く回答にたどり着けるようになります。

## (3) サーバー・チャットボットエンジンの共有

複数の企業やサービスがひとつのサーバー・チャットボットエンジンをシェアすることで、環境構築にかかる期間とコストを抑えます。ただし、知識データベースは独立し、お互いを干渉することはありません。

SCSKサービスウェア「エージェントFAQ<sup>®</sup> Lite Powered by Desse」 URL

[https://www.scskserviceware.co.jp/service/solution/afaq\\_lite/index.html](https://www.scskserviceware.co.jp/service/solution/afaq_lite/index.html)

## 3. 今後の展開

SCSKサービスウェアは今後3年間で「エージェントFAQ<sup>®</sup> Lite Powered by Desse」を30社へ提供することを目指し、より多くの企業の問い合わせ対応におけるデジタル化推進を支援します。

### サービスに関する問い合わせ先

SCSKサービスウェア株式会社  
デジタルサービス推進部 高橋(愛)  
TEL: 03-6890-2513  
[dc.sp@scskserviceware.co.jp](mailto:dc.sp@scskserviceware.co.jp)

### 報道に関する問い合わせ先

SCSKサービスウェア株式会社  
経営企画部 菱沼  
TEL: 03-6890-2517  
[press@scskserviceware.co.jp](mailto:press@scskserviceware.co.jp)

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。

以上