
チャットボット導入・運用サービス「エージェント FAQ[®]」のラインナップを拡充 ～Allganize Japan の AI チャットボットツール「Alli」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、Allganize Japan株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役:佐藤 康雄、以下Allganize Japan)が提供するAIチャットボット「Alli(アリィ)」の販売代理店契約を2022年3月10日に締結し、チャットボット導入・運用サービス「エージェントFAQ[®]」のラインナップに加えました。SCSKサービスウェアは「Alli」の提供を通じて、幅広い規模のコンタクトセンターへのチャットボット導入を支援します。

1. 背景

業務効率や顧客満足度を向上させるチャットボットを構築するためには、適切なQ&Aやシナリオを設定するとともに、継続したメンテナンスが不可欠となります。また顧客接点の多様化に伴い、有人才オペレーターへのシームレスな切り替えやさまざまなプラットフォームとの連携など、チャットボットに求められる役割が増えてきています。一方で、チャットボット運用のナレッジやリソースが少ない小規模なコンタクトセンターでは、チャットボット導入のハードルが高く、顧客対応のデジタル化が進みにくいケースが多くあります。

このような背景からSCSKサービスウェアは、「エージェントFAQ[®]」のラインナップに、コンタクトセンターの規模を問わず導入できるAIチャットボット「Alli」を加え、提供を開始しました。「Alli」は初期設定やメンテナンスが容易であり、システム開発なしで有人才オペレーターやさまざまなプラットフォームに連携できます。

2. 「エージェントFAQ[®]」の特長

「エージェントFAQ[®]」は、チャットボットの導入から運用支援までをトータルでサポートするサービスです。チャットボットで大切なことは「答えてくれる」とユーザーに認識され、継続的に使用してもらうことです。SCSKサービスウェアは、長年のコンタクトセンター運営のノウハウを活用して、チャットボットを効果的に運用できるようサポートします。

① 導入設計・分析

チャットボットを導入する目的や課題をヒアリングし、チャットボットで実現したい目標・ゴールを設定します。SCSKサービスウェアが得意とするコール分析で問い合わせ傾向を把握します。

② チャットボットツールの選定・知識データベースの構築

分析結果や有人チャット利用、他システムとの連携など、複数の条件を踏まえ、ツールを選定します。チャットボット構築の経験が豊富な専任者が、Q&Aを整理・体系化し、知識データベースを構築します。

③ メンテナンス

チャットボット導入後は、発生する対話内容や利用状況の継続的な分析とQ&Aの充実・改善、辞書の整備を行い、「使い続けられるチャットボット」の運用を支援します。

3.「Alli(アリイ)」機能概要

「Alli」は、自然文の問い合わせをAIが解釈し、よくある質問と回答の中から適切な情報を表示するFAQ応答(QA AI)機能と、対象ドキュメントから関連する情報を自動抽出し、表示するMRC応答(機械読解AI)機能[※]で、より正確な回答を導く高精度の自動応答サービスです。

※MRC応答(機械読解AI)機能

問い合わせに対して、登録されているドキュメントの内容から関連箇所を自動抽出し、表示することができるAllganize Japan独自の機能。

<主な特長>

(1) 高精度な自然言語理解による高いAI精度

Allganize Japan独自のAIにより、チューニングをせずとも初期段階で70%と高い正答率を達成します。さらに学習していくことで最終的には95%以上の正答率に高めることが期待できます。

(2) 有人チャット搭載

チャットボットのみではなく、オペレーターによる有人対応に切り替える機能を標準搭載しています。チャットボットで解決できない複雑な質問への対応を可能にします。

(3) さまざまなプラットフォームとの連携

Microsoft Teams、LINE、LINE WORKS、Facebook Messenger、Slack、カカオトークなどと連携でき、ユーザーの利用環境に合わせたインターフェイスを提供します。

4. 今後の目標

SCSKサービスウェアは「エージェントFAQ[®]」のサービスを通じて、企業の問い合わせ対応の自動化の促進ならびに最適なカスタマーエクスペリエンスを支援し、今後2025年までに「Alli」を50社へ提供することを目指します。

SCSKサービスウェア株式会社について

SCSKサービスウェア株式会社は、コンタクトセンター、ヘルプデスク、バックオフィス業務について、業務分析・設計から運用、改善まで、お客様に寄り添った BPO サービスを提供します。「業務ナレッジ」と「IT」と「人財」を連携し、お客様の事業や現場の課題に即した最適解となるサービスを提供するビジネスサービスプラットフォームを目指します。

URL: <https://www.scskserviceware.co.jp/>

Allganize Japan株式会社について

Allganize Japan株式会社は、自然言語理解とディープラーニング技術をベースにしたAIソリューションを提供するAllganize Inc.の日本法人です。Allganize Inc.は米国・カリフォルニア州に本社を置き、日本・韓国に拠点を構えてサービスを展開しています。

URL: <https://allganize.ai/>

【サービスに関するお問い合わせ先】

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・原田
TEL:03-6890-2513

E-mail: dc.sp@scskserviceware.co.jp

【本件に関するお問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社
経営企画部 小杉
TEL:03-6890-2517

E-mail: 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