

2020年2月7日

会社名 ネオス株式会社
代表者名 代表取締役社長 池田昌史
(コード番号:3627 東証第1部)

ネオス、チャットボットによる 新たなカスタマーサポート事業を展開 ～ジェネシス運営サービスに導入、両社のシナジーでビジネスを強化～

モバイル、インターネットサービスを手掛けるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:池田 昌史以下ネオス)はこの度、チャットボット事業におけるBtoBtoC領域強化に向けた取り組みとして、子会社である株式会社ジェネシスホールディングス(以下ジェネシス)と共同で新たなカスタマーサポートサービスの提供を開始しました。

当社のチャットボットサービス【neo スマボ】は、問い合わせ業務を自動化することで不要な対応や回答待ち等の無駄時間を削減し、業務効率や顧客満足度向上を実現するAIサービスです。人手不足や働き方改革などの社会背景から、社内向けのBtoE領域を中心に多くの企業でご活用いただいています。一方ジェネシスは様々なデジタルデバイスの企画設計から量産までを手掛けるとともに、昨年12月にはカスタマーセンターを拡張し、修理やコールサポート等の保守サービスにも注力しています。

この度、当社の【neo スマボ】およびソリューションの知見やジェネシスの顧客対応ノウハウなどのアセットを融合し、ジェネシス運営のECサイト「DIGI+」にてチャットボットを導入した新たなカスタマーサポートサービスを開始しました。この度の導入を皮切りに、チャットボット事業におけるカスタマーサポート向けビジネスの拡大を推進して参ります。

「DIGI+」においては、サイト上に設置された「問い合わせ BOT」から、操作・設定や故障時の対応、周辺機器の紹介など、各製品ごとに様々なジャンルを網羅したFAQを参照できるようになっており、従来有人で対応していた問い合わせをBOTが代行することで業務負荷や効率の改善を実現します。

また、BOTで対応できない内容はオペレーターに切り替わる仕組みにより、そのままシームレスにチャット上で会話が出来るため、お客様における待ち時間等のストレスを解消しサービス満足度の向上につなげます。



ジェネシス
カスタマーサポートセンター



連携

《【neo スマボ】カスタマーサポートについて》

従来の社内向け問い合わせチャットボットで培ってきたノウハウをカスタマーサポートに応用することで、新たに BtoBtoC 領域におけるカスタマーサポート向けチャットボットビジネスの拡大・強化を図ってまいります。

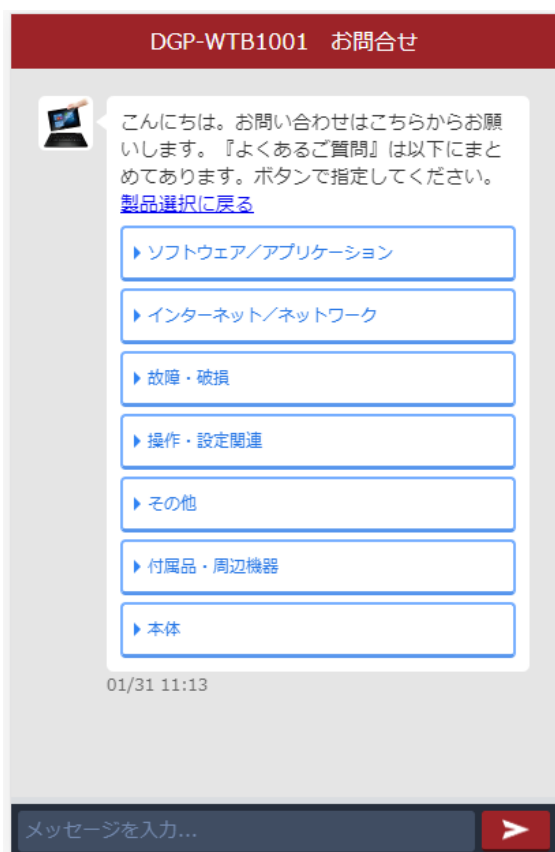
■導入例: デジタルデバイス EC サイト「DIGI+」

各製品ページに設置された「問い合わせ BOT」では、ジャンルごとに FAQ が分かれており、知りたい項目を選択していくことで手軽に情報を参照することが出来ます。

さらに、サイトの問い合わせフォームには各製品の BOT に誘導するための「案内 BOT」を設置し、該当する製品を選択すると自動で切り替わる仕様になっています。これにより問い合わせの前に BOT による解決を促し、運営側のオペレーションを削減するとともに、回答待ちによるタイムラグを解消しサービス満足度の向上につなげます。また、取扱説明書からも QR コードによる導線を設けており、購入後もスムーズに情報を参照することが可能です。

サイト URL: <https://www.digiplus.online>

▼製品別「問い合わせ BOT」イメージ



▼「案内 BOT」イメージ

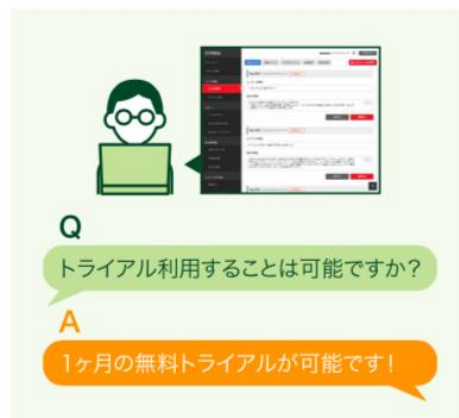


《チャットボットサービス【neo スマボ】の特徴》

■会話の判定条件自動生成エンジンを搭載

基本的な Q&A 一式を登録するだけで、ユーザーの多様な言い回しに自動的に対応するための判定条件を大量に自動生成する独自のエンジンを搭載しています。これにより、専門知識や事前学習は不要で高い応答精度のチャットボットを短期間で導入することが可能であるとともに、運用時におけるメンテナンスにも手間がかかりません。

管理画面に QA 登録



登録された QA をもとに 大量の判定条件を自動生成



ユーザーの多様な言い回しに 自動的に対応可能



■充実の便利機能（以下、一部を抜粋）

・認証機能

「OpenID Connect」や「SAML」といった ID 連携プロトコルに対応しています。

Office365 や G Suite など、ご利用中のアカウントでチャットボットにログインできます。

・ログ分析

問い合わせログを確認し、回答精度の向上や業務上の課題把握などに活用することが出来ます。

・有人対応

チャットボットが回答できなかった質問をオペレーターに引き継がせることが可能です。

・サジェスト機能

ユーザーが文字入力中に質問文の候補を表示することで、より正確な質問をサポートします。

・画像付き回答

画像を使ってチャットボットに回答させることができるため、文字では表現が難しい問い合わせにも対応できます。

・他のサービスと連携

当社提供のビジネスチャット【SMART Message】のほか、LINE、Slack、WowTalk など主要チャットサービスに対応しています。

■サービス詳細：<https://smbo.jp>

<ネオスについて>

【商号】ネオス株式会社

【本社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2号館

【URL】<https://www.neoscorp.jp>

【設立】2004年4月

【代表者】池田 昌史

【グループ事業内容】

- ◆ソリューション事業: サービスデザイン力を強みとしたシステム・インテグレーションと法人向けプロダクト&サービス
- ◆コンテンツ事業: コンテンツ知見を強みとしたサービス&プロデュース
- ◆デバイス事業: 深圳ネットワークを強みとしたサービス事業者向けエッジデバイスソリューション

<ジェネシスについて>

【商号】株式会社ジェネシスホールディングス

【本社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2号館

【URL】<https://www.jenesis.jp>

【設立】2012年2月

【代表者】藤岡 淳一

【事業内容】電子機器・情報機器等の製造・企画・開発・輸入・販売

<このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先>

ネオス株式会社

担当: 経営管理部 広報 / 山崎 浅野

Email: info@neoscorp.jp

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2号館

<https://www.neoscorp.jp/>

※記載されている社名、製品名、ブランド名、サービス名は、すべて各社の商標または登録商標です。