

2020 年 4 月 2 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)

“使えば使うほど賢い BOT に！” チャットボットサービス【neo スマボ】 管理者向けの新機能をリリース

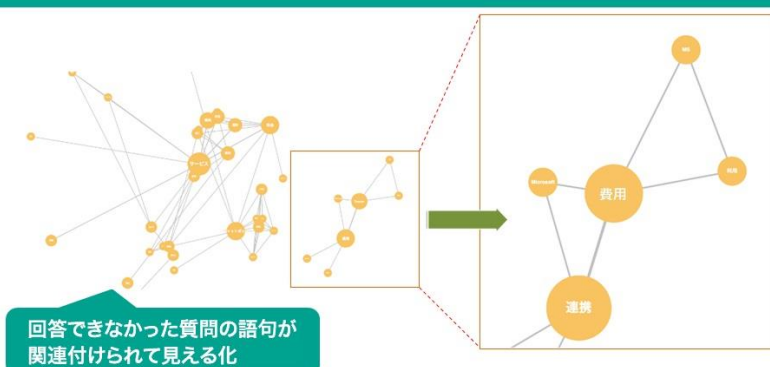
～不足 FAQ の可視化・ユーザーを介した自動学習で運用効率向上～

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サービス【neo スマボ】において、効率的かつ高性能なチャットボット運用を実現する管理者向けのサポート機能を新たにリリースしました。

当社の【neo スマボ】は、社内や顧客からの問い合わせ業務をチャットボットにより自動化することで業務効率や顧客満足度向上を実現するAIサービスです。問い合わせ対応の自動化においては、適切な回答を提示することによりユーザーの自己解決率を向上することが最も重要な指標であり、チャットボット自体の“高い応答精度”と“幅広い情報・知識量”が求められます。一方で、そのためには管理者による膨大な FAQ※1 データの分析や情報のアップデート作業が不可欠であり、従来のチャットボットサービスにおいて運用上の大きな障壁となっていました。

そこで【neo スマボ】では、基本的な FAQ 一式を登録するだけで柔軟に自然言語処理を行い、多様な言い回しにも自動で対応する独自の解析エンジンを開発したことにより、導入当初から応答精度が高くメンテナンスが不要なサービスとしてお客様より高く評価いただけてまいりました。そしてこの度、運用しながら効率的に情報量を拡張する仕組みとして、不足している FAQ 情報をチャットボットが自動で分析・可視化を行う「アンマッチワードグラフ」機能や、他のユーザーから情報を収集して学習する「ユーザーラーニング」機能を新たに追加いたしました。これにより管理者が手間をかけることなく、より一層ユーザーの自己解決率向上に寄与するチャットボットの効率的な運用をサポートいたします。

追加すべき情報(FAQ)を可視化



※1 FAQ: Frequently Asked Questions の略語、よくある質問とその回答をまとめたもの

ユーザーから情報収集して学習



《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

サービスサイトはこちら: <https://smbo.jp>

■チャットボットの効率的な知識生成をアシストする各種機能を追加

・【アンマッチワードグラフ】機能

自然言語処理により文章を単語や文節毎に分割し、各キーワードの使用頻度や因果関係などを分析するテキストマイニングを用いて、過去の問い合わせデータからユーザーが何に困っていてチャットボットが何に答えられなかったのかを分析し一目で分かるように可視化します。従来管理者が行っていたログの集計や分析が不要となり、体系化された情報を基に効率的かつスピーディに改善へ繋げることが出来ます。

・【ユーザーラーニング】機能

答えられない質問に対しては他のユーザーから情報を収集し学習することで、適切な回答を質問者へフィードバックするとともに、以降同様の質問があった際にも自動で回答します。これにより多くのユーザーが使えば使うほどに情報が蓄積され、より「賢い」チャットボットの運用が可能になります。



■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



Press Release

■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 といった主要チャットサービスに対応しています。

【neo スマボ】においては、今後もより便利な追加機能の開発を推進するとともに企業の業務効率化やサービス向上を支援してまいります。

<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

【U R L】<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：深圳サプライチェーンを活用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

<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： 管理部 広報チーム

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。