

2020年4月9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)

# チャットボットサービス【neo スマボ】 ティーペックの団体向けサービス 「チャットボット健康相談」で採用

～カスタマイズ開発により相談テーマの出し分けが可能に～

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)が提供するチャットボットサービス【neo スマボ】がこの度、24 時間電話健康相談・セカンドオピニオンサービス・メンタルヘルスカウンセリング等の健康支援サービスを提供するティーペック株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:砂原 健市 以下ティーペック)に採用されました。

ティーペックでは、健康支援事業の一環として電話で健康相談が出来るサービスを提供しています。さらに健康に関連したさまざまな情報をより手軽に収集・相談できる仕組みとして「チャットボット健康相談」サービスを開発し、2020年4月より団体向けのサービスとして展開を開始しました。

基盤となるチャットボットサービスの選定においては、ユーザビリティおよび正答率の高さを評価観点に置いており、【neo スマボ】の判定条件自動生成エンジンにより導入時から精度が高くメンテナンスの手間がかからない仕組みを高く評価いただいた結果、この度採用に至りました。

さらに自治体や健保組合、保険会社など目的やユースケースが異なるさまざまな団体が本サービスを利用することを想定し、【neo スマボ】においては各団体ごとの契約内容に応じた相談テーマや電話番号を出し分ける機能を新たに開発し、チャットボット内でシームレスに移動・参照できるようにしています。



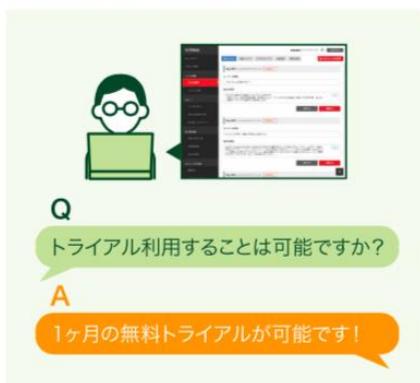
## 《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

サービスサイトはこちら:<https://smbo.jp>

### ■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



### ■効率的な運用をサポートする管理者向け機能も充実

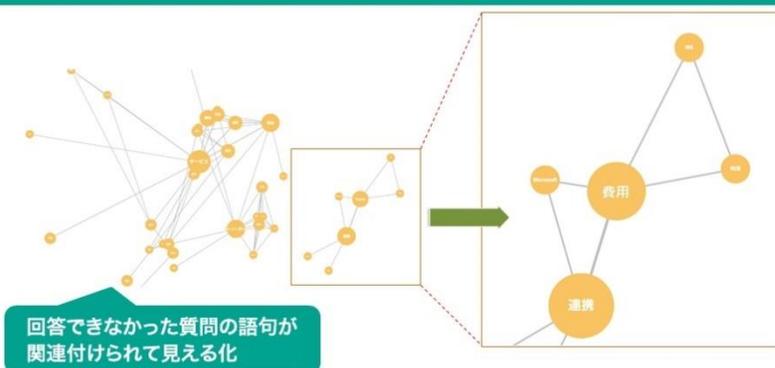
#### ・【アンマッチワードグラフ】機能

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。

#### 追加すべき情報 (FAQ) を可視化



#### ユーザーから情報収集して学習



## 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 など主要チャットサービスに対応しています。

### <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

【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](mailto: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。