

2020年7月21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】 三井 E&S マシナリーの 社内向け FAQ システムに採用

## ～問い合わせ対応を自動化、人事部門の業務効率化を実現～

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、この度株式会社三井 E&S マシナリー(本社:東京都中央区 代表取締役社長:高橋 岳之 以下三井 E&S マシナリー)の社内向け FAQ<sup>※1</sup> システムとして採用されました。

三井 E&S マシナリーでは、船舶用ディーゼルエンジンや港湾クレーンに代表される、海上物流輸送領域に欠かせない様々なマシナリー(機械装置)を世界中に提供し、三井 E&S グループの中核事業を担っています。ワールドワイドに事業を展開する一方で、人事部門では世界各地の拠点や従業員に関する膨大な人事情報を管理しており、社員から日々寄せられる人事関連の問い合わせ対応による業務負荷が課題となっていました。

そこで、こうした問い合わせへの自動対応や窓口の一元化に加え、各業務や案件の担当者に関する質問等にも対応可能なチャットボットの導入により業務効率化を図るべく、当社の【neo スマボ】を採用いただきました。

【neo スマボ】は、基本的な FAQ 一式を登録するだけで独自の判定条件自動生成エンジンにより柔軟に自然言語処理を行い、ユーザーの多様な言い回しにも対応可能な高い回答精度を備えたチャットボットサービスです。この度の採用においてはまずトライアルでご利用いただき、FAQ 登録のみでスピーディかつ手軽に高品質な BOT 運用を実現できたことに加え、人事関連をはじめとする既存ドキュメントの内容をどのように FAQ として反映するか等、実用性を踏まえた導入時におけるサポートも高くご評価いただいた結果、正式採用に至りました。



※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

## Press Release

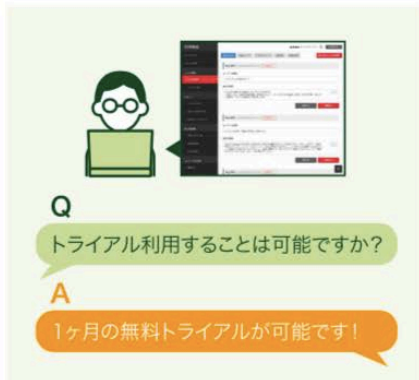
### 《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

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 FAQ 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

##### ・【FAQ 基本セット】 New !

人事/総務/情シスなどの一般的な社内向け FAQ をプリセットすることで、導入してすぐに実用的なチャットボットとしてご利用が可能です。内包される FAQ は随時拡張してまいります。

##### ・【PC 操作ヘルプ BOT】 New !

基本的な PC 操作やソフトウェアの使用方法等に関する FAQ をプリセットすることが可能な、日頃の業務に役立つ「お役立ち BOT」の一つです。「お役立ち BOT」シリーズは、ビジネスユース向けの便利機能として今後も追加予定です。

##### ・【アンマッチワードグラフ】機能

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。

##### ・【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。

※本リリース内に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。

#### ▼「PC 操作ヘルプ BOT」 利用イメージ



## Press Release

### ■その他便利機能も充実（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】

#### ◆DX ソリューション事業

ハード・ソフト・コンテンツによるトータルソリューションで社会におけるあらゆる DX 化を支援

#### ◆X-Tech サービス事業

教育・健康・金融・コミュニケーションなどデジタル技術による新たな ICT サービスを提供

### <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。