

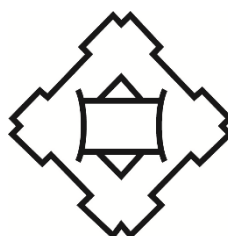
2020 年 7 月 29 日

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)

大阪府池田市の問い合わせ業務自動化 AI チャットボット公募型プロポーザル 最優秀提案に【neo スマボ】が選定 ～増加する教育・保育関連の問い合わせ業務効率化を支援～

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、大阪府池田市による「問い合わせ応答自動化業務(AI チャットボット)公募型プロポーザル」において最優秀提案として選定されました。

池田市の「子ども・健康部 幼児保育課」では、幼児教育・保育無償化の施行等により増大する、教育・保育関連の窓口および問い合わせ対応や、市役所の開庁時間中に問い合わせを行うことが困難な共働き世帯等のケースにおける対応が課題となっていました。こうした問い合わせに係る体制の抜本的な改善に向けて、AIチャットボットの活用による対応の自動化を目的とした公募型プロポーザルが実施され、審査の結果当社のチャットボットサービス【neo スマボ】が最優秀提案として選定されました。



池田市

【neo スマボ】は Q&A 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ユーザーの多様な言い回しの問い合わせにも自動的かつ柔軟に対応することが可能な AI チャットボットです。この度の選定においては、充実した管理者機能に加え、チャットボットサービスにありがちな複雑な操作や専門知識を必要とせず、Q&A や対応シナリオの追加・更新が容易で運用し易い点、さらに問い合わせ内容に対する応答精度等のチャットボットとしての性能が他社サービスよりも優れているとして高く評価いただきました。さらに、今後予定している機能拡張等の将来性への期待や、豊富な機能を包括した定額制の料金体系等も選定理由として評価いただいております。

<参考>「問い合わせ応答自動化業務(AI チャットボット)公募型プロポーザル」実施概要および選定結果

<http://www.city.ikeda.osaka.jp/jigyosha/nyusatsu/1592793141335.html>

今後も【neo スマボ】においては、本件の実用化に向けた調整・開発を引き続き進めてまいります。

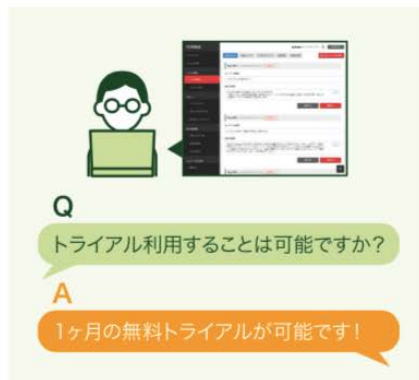
《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

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 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

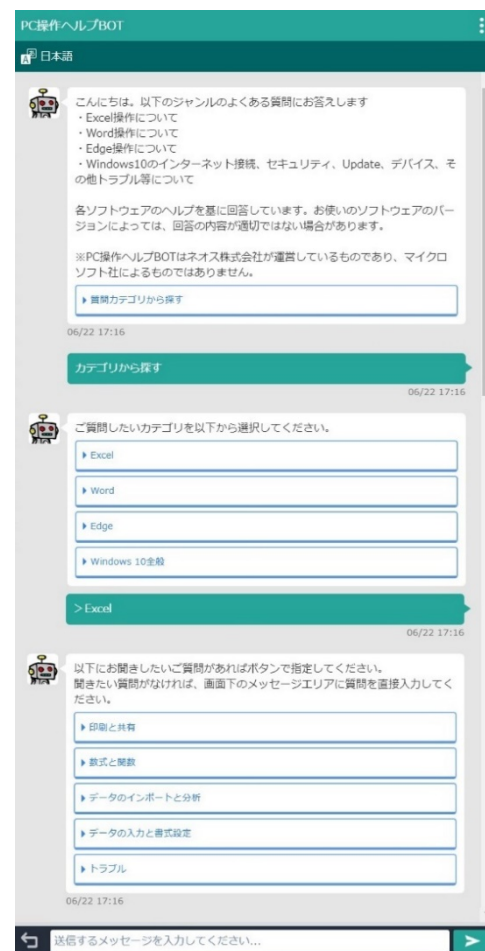
各キーワードの使用頻度や因果関係などを分析するテキストマイニングを用いて、過去の問い合わせデータからユーザーが何に困っていてチャットボットが何に答えられなかったのかを分析し一目で分かるように可視化します。

・【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

【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】

◆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

〒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。