

2020年8月20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】 接着剤メーカー「セメダイン」の カスタマー向け FAQ システムに採用

～問い合わせへの応答精度を改善し、顧客満足度向上を実現～

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、この度セメダイン株式会社(本社:東京都品川区 代表取締役社長:天知 秀介 以下セメダイン)のカスタマー向け FAQ^{*1} システムとして採用されました。

セメダインでは、接着剤・シーリング材・粘着剤・特殊塗料・コーティング剤およびその加工品を製造・提供しています。一般のお客様から寄せられる製品についての問い合わせに対して、キーワード検索に対応した FAQ サイトを用意して回答を提供していましたが、様々な言い回しで入力されるキーワードに対応しきれず応答精度が低いことが課題となっていました。そこでこの FAQ サイトを補完する役割としてチャットボットを導入すべく、当社の【neo スマボ】を検討いただいた結果、問い合わせ内容を柔軟かつ正確に理解した上で適切な回答へ導く精度が高いとご評価をいただき、この度正式採用にいたしました。



【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。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ユーザーの多様な言い回しにも対応し、高い回答精度を備えた問い合わせ対応 BOT としてご利用いただけます。チャットボット導入のボトルネックになりがちな専門知識や複雑な操作を必要とせず、充実した管理者機能により運用担当者をサポートしながらビジネスにおける様々な課題解決を実現いたします。

*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

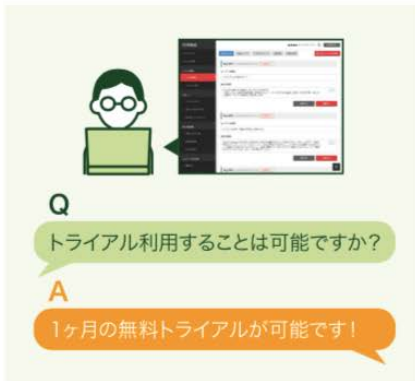
《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

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】

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】

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

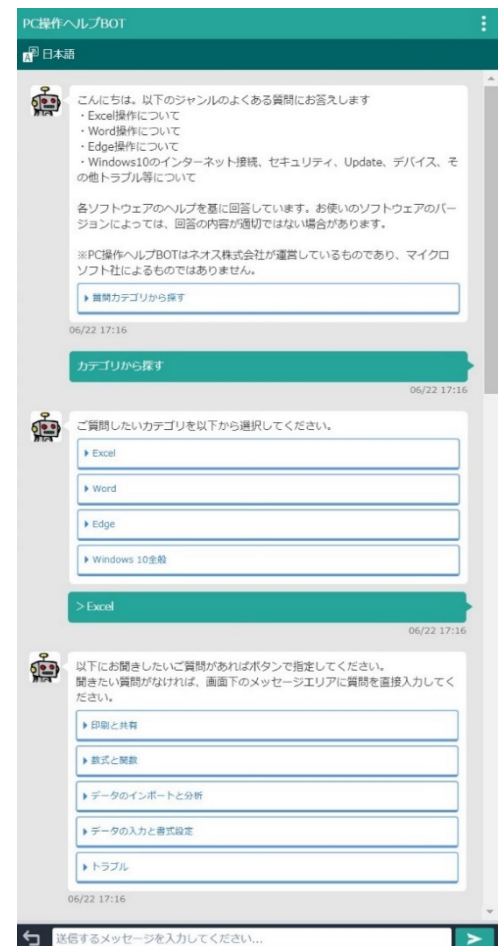
各キーワードの使用頻度や因果関係などを分析するテキストマイニングを用いて、過去の問い合わせデータからユーザーが何に困っていてチャットボットが何に答えられなかったのかを分析し一目で分かるように可視化します。

・【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

〒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。