

チャットボットサービス【OfficeBot】 大手ハンバーガーチェーン「モスバーガー」 運営のモスフードサービスで採用

モバイル、インターネットサービスを手掛けるJNSホールディングスの子会社であるネオス株式会社(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【OfficeBot】が、この度「モスバーガー」を全国展開する株式会社モスフードサービス(本社:東京都品川区 代表取締役社長:中村栄輔、以下、モスフードサービス)に採用されました。

モスフードサービスでは、各店舗の経営指導を担うスーパーバイザーへ寄せられる、現場スタッフからの各種問い合わせ対応業務の負荷を軽減することが従前からの課題となっていました。そこで、問い合わせ内容の可視化による店舗スタッフの自己解決力向上や、対応を自動化することによる業務効率の改善を目的としてチャットボット導入を検討する運びとなり、当社【OfficeBot】を一部店舗およびそのサポート部門にて先行導入いただきました。

検証の結果、シンプルで簡単に運用できる仕組みや、ユーザーニーズに合わせた新機能開発を含む多彩な機能が高く評価され、この度本社内向けのFAQシステムとして導入に至りました。順次、運用を拡大し、さらなる業務効率改善と社員の自己解決力向上を図りながら、全店舗へのサポート体制強化を推進されるとのことです。

《チャットボットサービス【OfficeBot】について》

【OfficeBot】は、独自開発のAIにより基本的なFAQ※1一式を登録するだけで、質問&回答の派生シナリオを自動で学習・生成することが可能な、導入や運用に手間のかからない“即戦力”なチャットボットサービスです。

運用の過程で不足しているFAQ情報を自動で分析・可視化する管理者サポート機能や、既存の回答が存在しない場合に他のユーザーから情報を収集・展開する機能等も搭載し、効率的な運用を通じてユーザーの自己解決力向上や業務効率の改善を実現いたします。

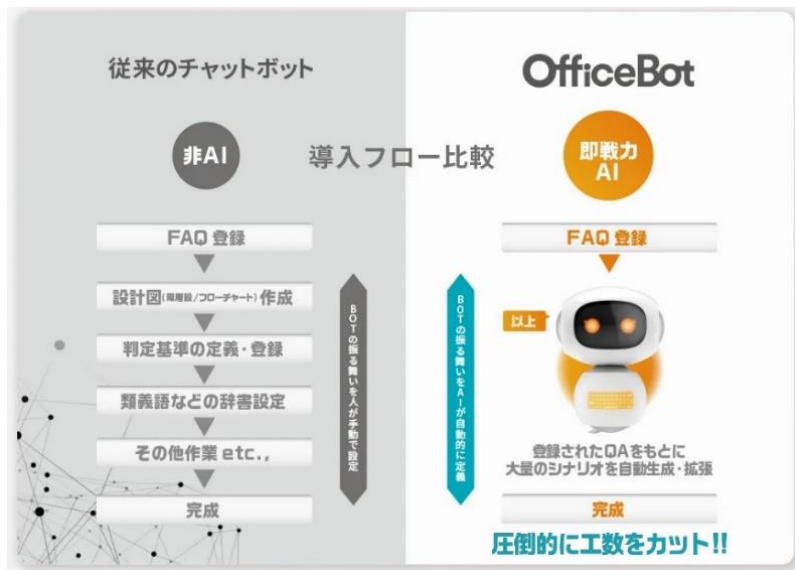
【OfficeBot】サービスサイト:<https://officebot.jp>

※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

■即戦力になる独自 AI で導入・運用を強力サポート

FAQ を読み込むだけで、ユーザーの多様な言い回しにも対応したシナリオを自動的に生成する独自の「FAQ 学習 AI」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。

さらに、新たに開発した「ドキュメント学習 AI」により、規定や帳票などのドキュメントからも自動でシナリオを生成することが可能となりました。これにより、従来のようにドキュメントの内容を基にした BOT 用 FAQ を用意する必要が無くなり、社内の資産を活かしたより手軽でスピーディな運用が可能となります。



■効率的な運用をサポートする管理者向け機能 ※一部抜粋

・【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。

・【お役立ち BOT】

マイクロソフト社が提供する各種ソフトウェアや Windows OS 等に関する FAQ をまとめた「Excel Word ヘルプ BOT」「Windows ヘルプ BOT」をはじめ、Outlook や SharePoint など日頃の業務に役立つ知識をパッケージ化して提供いたします。今後もアップデートにより各種ビジネスツールに関する FAQ の追加を予定しています。

■充実の便利機能 ※一部抜粋

・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ー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、Microsoft Teams、LINE、Slack、WowTalk など主要チャットサービスに対応しています。今後も連携サービスを拡張予定です。

<JNS ホールディングスについて>

【商号】JNS ホールディングス株式会社

【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

【上場市場】東京証券取引所 市場第一部（証券コード:3627）

【設立】2004 年 4 月

【代表者】池田 昌史

【URL】<https://www.jns.inc>

【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

<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>

【代表者】池田 昌史

【事業内容】

情報通信サービスおよびソフトウェア、コンテンツ開発

<このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先>

JNS ホールディングス株式会社

担当： 経営管理部 広報チーム

Email: info@jns.inc

〒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.jns.inc>

※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。