

シナリオ作成や学習不要！ナレッジ駆動型AIチャットボット
自社WebサイトのコンテンツもAIの参照元として活用！



ナレッジ駆動型AIチャットボット ナレッジロボ[®]

シナリオ作成や 学習不要！手間なく AIチャットボット公開

チャットボットは事前準備不要で、AIと連携した話し言葉での問合せに即座に利用可能。新ナレッジを追加するだけで簡単にサポート範囲を拡大できる。

自社Webサイトの コンテンツも丸ごと ナレッジとして活用

マニュアルや取説のみならず、Webサイト上に掲載されている有益な情報までも取り込み、FAQを新たに作成する手間なくFAQとして活用できる。

ナレッジの利用状況を 可視化してコンテンツ の改善に活用

問合せ傾向や参照されるFAQをグラフで可視化、お客様が求める情報をタイムリーに把握し、ナレッジの改善に活用できる。

ナレッジロボが解決する課題

1. FAQの作成・更新の時間が取れずに、問い合わせを削減できない

FAQの有効性は分かっているが、作成や更新に時間をかけることができない。一方、商品のマニュアルやカタログ、さらには、Webサイト上にも有益な情報は溢れているのにサポートの現場では活用できていない。

2. チャットボットを導入したいが、事前準備が多く、実現できない

サポートの利便性の向上や、人的コスト削減のためにチャットボットの利用を検討するものの、事前のスクリプト作成や学習の手間を考えると、運用面の不安が払拭できない。

3. お客様がFAQやWebサイトの情報で問題解決出来ているのかキャッチできず、改善方針が定まらない

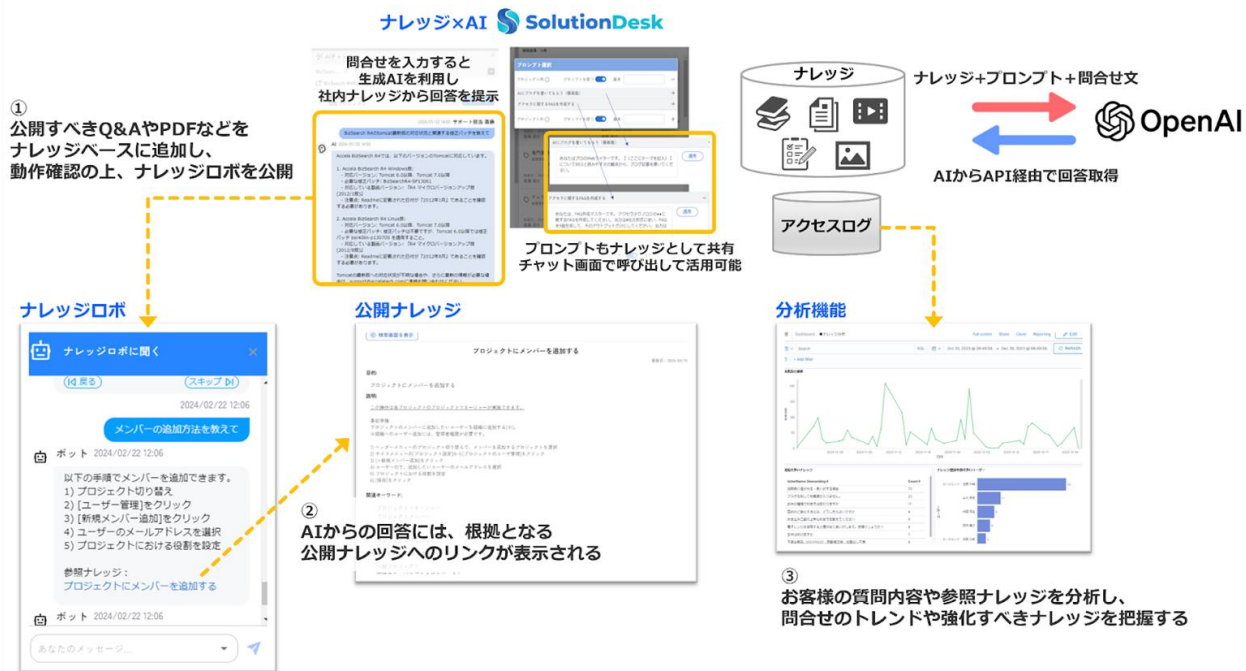
公開FAQ・情報をお客様が利用したときに入力したキーワードや問合せ内容は、ニーズの宝庫と分かっているものの、欲しい情報にたどり着けたのか等の確認ができず、改善活動に結びつかない。



解決のポイントは
裏面へ！

ナレッジ駆動型AIチャットボット「ナレッジロボ」は、既存のマニュアルやFAQ、ホームページに公開された情報をもとに、事前学習不要でお客様の課題解決を支援しお客様満足向上を実現します。

■ 適用イメージ



■ 課題解決のポイント

① 学習不要！手間なく簡単導入

従来のチャットボットの導入では、あらかじめ答えるべき問合せの想定と、それに基づく動作スクリプトや学習データの作成が必要でした。ナレッジロボは、Q&A集や各種製品マニュアルなど、ナレッジさえ用意すればそれらをもとに動作させることができ、対話的にお客様を問題解決に導きます。さらに、チャットでの対話部分にAIを搭載することで、より自然な会話による質問および回答が可能です。AI機能はChatGPTをAPI経由で利用しており、社内情報など含むドキュメントがAIに学習されるリスクがありません。

② 公開されている全ナレッジを活用

ナレッジは典型的なQ&A形式をはじめ、より複雑な問合せに対応できるよう各種項目を自由に定義可能です。また、フォーマット定義されたナレッジにPDF文書を添付することもできます。AIは、フォーマット定義されたナレッジと添付されたPDF文書の両方を問題解決に活用し、お客様の課題に答えます。PDF文書が何百ページもある場合でも、お客様の質問に対して適切な箇所を参照し、わかりやすく回答します。さらに、Webサイトに公開している情報を収集し、自動的にナレッジベースに組み込むことも可能なため、時間をかけずに導入できます。

③ 利用状況进行分析、“足りないナレッジ”を追加

お客様がどんな問合せをし、どのナレッジを参照したかをアクセスログからビジュアルに分析可能です。問合せのトレンド分析は、将来のサービス改善やナレッジベースの充実に大変有効です。また、分析機能で特に重視したのは「問合せが多いのに解決に繋がっていない」質問を検出可能にすることです。不足しているナレッジを特定できれば、それを新規のナレッジとして追加、公開することで、お客様の問題解決を支援できます。

【ドリルダウンナビ®】特許第5993848号 ナレッジベースをタグで分類整理し絞込み検索を適用したナビゲーション機能

掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。