

Press Release

<報道関係者各位>

2016年10月3日
株式会社ガイアックス

アディッシュ、人と Bot の合同チームでチャットサポート「hitobo」の提供開始 ～「Bot の苦手分野」を有人対応でシームレスに補完可能に～

株式会社ガイアックス(本社:東京都品川区、代表執行役社長:上田祐司、証券コード:3775)の100%子会社であるカスタマーサポートおよびソーシャルメディアモニタリング事業のアディッシュ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:江戸浩樹、以下 アディッシュ)は、1,000 アプリ以上のカスタマーサポート運用実績を活かし、人と Bot の合同チームによるチャットサポートを実現する「hitobo」の提供を開始します。

<「hitobo」ロゴ>



■チャットボットは実サービスでの利用に当たり、現在の「Bot の限界」への対応が課題

チャットボットの「Bot」はロボットに由来し、チャット上でのメッセージに対し自動応答する機能です。2016年春に Facebook 社と LINE 社がチャットボットのサービス強化を発表し話題となりました。また、企業の利用例としては、Microsoft 社の女子高生 AI「りんな」は220万超のユーザーを獲得し、リクルート社の「パン田一郎」は自然なコミュニケーションとともにアルバイト情報の提供をしている例などがあります。しかしながら、非常に話題となった一方、いざ企業がチャットボットを顧客窓口として活用しようとする、「①Botの準備作業が膨大かつ、上手く機能させるにはノウハウが必要」、「②自動応答可能な範囲が限定的なため、活用可能範囲がまだ狭い」といった、実サービスでの利用にあたってのハードルが存在します。

■人と Bot のお互いの強みでお互いの弱みを相互補完するチャットサポート「hitobo」

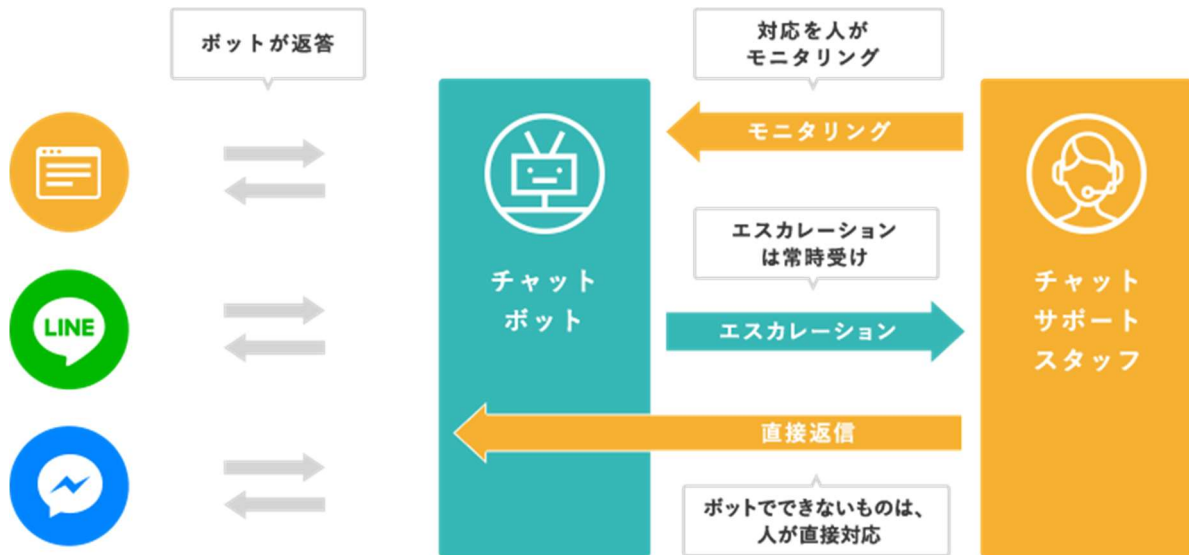
今回提供開始するチャットサポート「hitobo」は、チャットボットによる自動応答とオペレーターによる有人対応のスムーズな連携により、人と Bot のお互いの強みでそれぞれの弱みを補完する高度な業務共存を実現し、カスタマーサポートにおけるサービス品質の向上を可能にするチャットサポートです。

具体的には、①チャット窓口総合設計、②人と Bot の連携システム、③有人オペレーション体制、をワンストップで行い、「チャット窓口設置自体の難しさ」、「Bot 設計の難しさ」、「有人オペレーション運営の難しさ」と、複雑に要素が絡み合う運用においても、一般企業が導入しやすく、利用しやすいサービスとして提供します。

＜チャットサポートにおける Bot 対応と有人対応の強みと弱み＞

| | 強み | 弱み |
|--------|--|--|
| Bot 対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・同時に複数人に応答 ・即時に応答 ・大量に対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・相手の状況は想像できない ・文脈や意味の正確な理解が困難 |
| 有人対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・相手の状況に応じて対応 ・文脈や意味を深く理解して対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・同時に 1 人ずつの応答 ・都度、手入力 ・対応量に時間的制約あり |

＜「hitobo」の顧客サポート対応の流れ＞



■「hitobo」コア技術により、人と Bot の顧客サポート対応の高次の融合が可能に

「hitobo」のサービスを支える重要な要素は、人と Bot の連携システムの実装です。注目が高まっているチャットボットですが、実際のサービスで活用するには大きな課題があります。たとえば、全て Bot で顧客対応する場合、「事前に想定した内容」に対して「事前に準備した回答」の範囲内で応答することになります。ユーザーが入力する内容を事前にすべて予測し網羅することは現実的には困難であり、効果的に対応できる範囲が限定されます。そのため、Bot とオペレーターを組み合わせることで、Bot が回答できないことをオペレーターでカバーしこの課題を解決することが考えられます。しかしながら、統合されたシステム環境下で Bot による自動対応とオペレーターによる有人対応が連携しないと、両者を組み合わせた対応が実務の中で効果的に機能しません。

「hitobo」コア技術が実現する人と Bot の連携システムは、統合されたシステム環境下で以下を可能にすることで、これらの課題を解決します。

- (1) Bot 応答のリアルタイムモニタリングが可能なインターフェース
- (2) Bot が対応できない場合、オペレーターへ必要情報をスムーズに引継ぎ(エスカレーション)

これにより、Bot をカスタマーサポートチームの中で「ある業務を分担された一員」として仮想的に配置することが可能になります。この実現には、アディッシュがこれまで提供してきたソーシャルメディアのモニタリングシステムの開発ノウハウ及び、カスタマーサポートにおける運用設計のノウハウが結集されています。

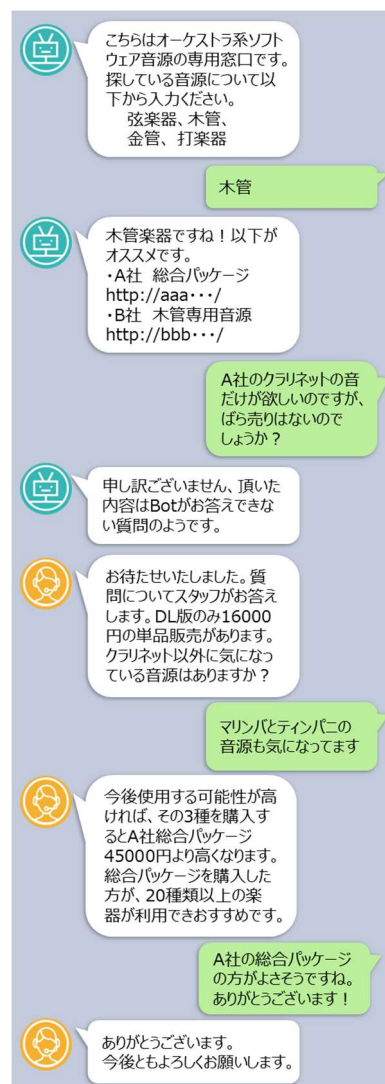
■「hitobo」導入でチャット窓口によるユーザーの利便性が向上

人と Bot によるチャットサービス「hitobo」により、簡単な確認と質問は即座にチャットボットで回答し、オペレーターからはユーザーの状況を考慮した細やかな対応が可能となります。

ユーザーにとっては、チャットによる迅速な対応など利便性向上が図れると同時に、導入企業にとっては、従来のカスタマーサポートと同様のコストでありながら、高品質を維持しつつ、対応量を増やすことが可能となります。以下のような企業課題での利用により、ユーザーの利便性向上とカスタマーサポート窓口運用の効率化を図ることができます。

- ・同種の問い合わせが多く、Bot 活用で効率化と迅速性の実現をしたい
- ・自社アプリ、WEB サービスとチャット窓口をセットで提供したい
- ・低コストで営業時間外の対応窓口を設置したい
- ・電話窓口の対応量に限りがあり、混み合って繋がらない
- ・商品に詳しくないユーザーを親切にガイドしたい
- ・ユーザーの好みをチャットで深掘りし、レコメンドしたい

「hitobo」は自社 WEB ページ(PC/スマホ)への設置が可能で、今後まもなくLINE、Facebook メッセンジャーにも、それぞれ対応を予定しています。



■今後も有人運用とAI技術の融合による「人の力を最大化」するサービスを提供

現在、人工知能の技術は、特に画像認識の分野において発展が著しいですが、機械による人間が話す言葉の処理や理解(自然言語処理)といった実用面では、応用場面により成果を出せる分野がある一方で、苦手分野もまだ多く存在します。特に、現状においては「大量の文書の分類など、情報の分類は得意」な一方で、「人の発した言葉の真意を理解するなどの意味の理解は苦手」とも言えます。「hitobo」のサービス開発では、Botと人のそれぞれの得意分野を生かした一番良い連携を可能にすることを焦点としています。今後、人工知能による言葉の理解の技術が急激に進展したフェーズ、もしくは進展がまだないフェーズの

いずれにおいても、その時点の技術水準における最適なサービス提供を行うべく設計をしています。今後も自社開発及び、AIの開発会社各社との連携も積極的に行い、「いま利用可能な技術」を、有人運用による「人間の得意分野」と組み合わせることで、お客様が最も利用しやすい形でサービス提供してまいります。

■関連 URL

人と Bot の合同チームでチャットサポート「hitobo」 <https://hitobo.io/>

■アディッシュ株式会社 概要

設立:2014年10月1日

資本金:3,000万円(ガイアックス100%子会社)

代表取締役社長:江戸 浩樹

本社所在地:東京都品川区西五反田1-21-8 KSS 五反田ビル 5F

事業内容:ソーシャルメディアモニタリング、ソーシャルアプリサポート

従業員数:アディッシュ関連会社(アディッシュ仙台株式会社、アディッシュ福岡株式会社、アディッシュプラス株式会社)287名、本体92名(パート、アルバイト含む)

URL:<http://www.adish.co.jp/>

本リリースに関するお問い合わせ

株式会社アディッシュ 担当:池谷(いけや)

TEL:03-5759-0334(代表) E-mail:info@adish.co.jp(報道関係者のみ)

お問い合わせフォーム:<https://hitobo.io/contact/>