



平成 30 年 12 月 13 日

各 位

会 社 名 ポールトゥウィン・ピットクルー  
ホールディングス株式会社  
代表者名 代表取締役社長 橋 鉄 平  
(コード番号：3657 東証第一部)  
問合せ先 取締役管理部部長 山 内 城 治  
(TEL：03-5909-7911)

## 当社連結子会社による「チャットボット導入コンサルティングサービス」 提供開始に関するお知らせ

当社の連結子会社であるピットクルー株式会社（以下、ピットクルー）は、平成 30 年 12 月より「チャットボット導入コンサルティングサービス」を開始いたしましたのでお知らせいたします。

当社グループは、ソフトウェア・ハードウェアの品質向上をサポートするために不具合の検出を行うデバッグ・検証事業、インターネットの健全な成長をサポートするために種々のコンテンツに含まれる違法有害情報や不正利用の検出を行うネットサポート事業を主要な事業としております。

ネットサポート事業においては、ネットショッピング、フリマアプリ（フリーマーケットアプリ）や映像・電子書籍等の E コマース（電子商取引）等のマーケット拡大に伴い、エンドユーザーからのお問合せ対応（カスタマーサポート）や出品物チェック、広告審査支援や権利侵害調査などの業務需要が拡大しております。また、AI の品質を向上させるためのデータ認識評価やフィンテックの決済サービスに関する不正モニタリング等の新たなサービスを開始しております。

カスタマーサポートにおいては、お客様からの質問や課題に即時に対応するチャットサポートの導入が進んでおりますが、オペレーター（人間）を介さず、回答事例が登録されたコンピュータシステムがお客様のお問い合わせにチャットで自動回答するソリューション「チャットボット」に注目が集まっております。しかし、人の判断が介在する一般的なカスタマーサポートとは異なり、チャットボットがお客様を満足させる適切な回答をするには、シナリオの最適化や回答文例のメンテナンスなど、管理・運用のコントロールが常に求められます。

今回提供を開始したピットクルーの「チャットボット導入コンサルティングサービス」は、これまでのチャットサポート運用ノウハウと、オペレーターによるカスタマーサポートサービスの実績を活かし、チャットボット導入のプランニングおよび導入後の効果測定、シナリオの改善など、同社の専門スタッフがチャットボットの運用に関するプロセスを担うものです。チャットボット導入を検討している企業様に最適なプランを提供し、お問合せいただいたお客様の満足度向上に貢献いたします。

本件サービスの詳細な内容については、以下の添付資料をご参照ください。

記

・チャットボット導入コンサルティングサービス概要（全 2 枚）

以上

■ 本件サービス内容に関するお問い合わせ先  
ピットクルー株式会社 営業部  
直通電話：03-5820-7701  
ホームページ：<https://www.pit-crew.co.jp/>

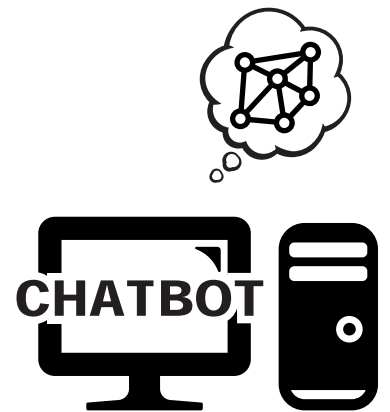
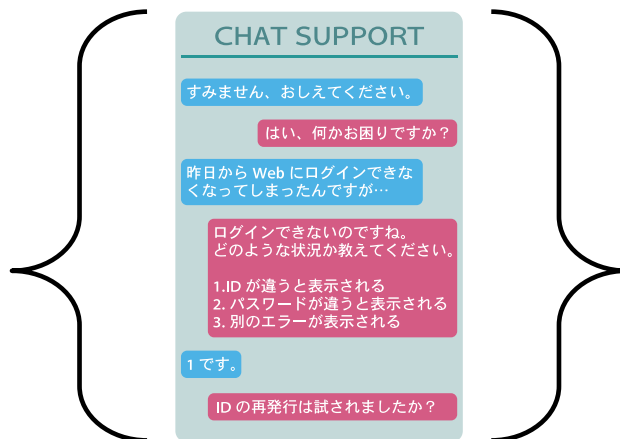
# チャットボット 導入コンサルティング

プランニングから運用、ナレッジのメンテナンスまで  
確かなノウハウでチャットボット導入をコンサルティング

## チャットボット 導入コンサルティング とは？

チャットボットは、確かな導入プランや設計もなく、むやみに導入しても有効には活用できません。  
また、運用を始めた後も効果測定し、フローやシナリオを最適化するなど、PDCAを回さなければ、かえって利用者の顧客満足度を下げかねません。

これらの懸念を解消するため、チャットボットの導入から運用までワンパッケージでお任せいただける「チャットボット導入コンサルティング」サービスの提供を開始しました。

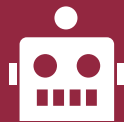


費用や期間・内容にあわせたコンサルティングプランと、チャットボットを更に高度に活用する豊富なオプションサービスで、ご満足いただけるチャットボット運用をお約束します。



### 専門スタッフによる コンサルティング

チャットボット専門のエンジニアとカスタマーサポートに造詣の深い熟練したスタッフが、貴社の目的や希望にマッチしたチャットボット運用を構築します。



### 導入目的に沿った シナリオ構築

お客様の疑問を最短で解決できる応答フロー、説明シナリオを設計します。また、ペルソナ（性格）を持たせるなど貴社のイメージに沿ったプランもご提案します。



### オプションサービスで 万全のサポート

チャットボットの安定稼働を守るサーバ監視、チャットボットが解決できない疑問を請け負う有人サポートなど、オプションサービスも提供しています。



# チャットボット 導入コンサルティング

## 3つのプランで チャットボット導入をバックアップ

### ライトプラン

すでにチャットボットの用途が決まっていて、短期間で運用をはじめたいお客様に適した、構築と運用のみをお任せいただくプランです。

#### ●構築

環境構築 / チャットボット外観デザイン / シナリオ策定 (3カテゴリ階層×約10件) / QA実装 (約20件) / 動作テスト

#### ●運用・保守

稼働データの収集・分析 / 分析結果の報告、改善 / チャットボットの動作・シナリオ・Q&Aに関する質問受け  
チャットボットのバージョンアップおよび機能追加に伴うシナリオ・Q&Aのメンテナンス

### スタンダードプラン

公開した初期の段階から、チャットボットで対応できる範囲を広げられるようシナリオとQ&Aの構築に重点を置いたプランです。

#### ●構築

環境構築 / チャットボット外観デザイン / シナリオ策定 (3カテゴリ階層×約30件) / QA実装 (約50件) / 動作テスト

#### ●運用・保守

稼働データの収集・分析 / 分析結果の報告、改善 / チャットボットの動作・シナリオ・Q&Aに関する質問受け  
チャットボットのバージョンアップおよび機能追加に伴うシナリオ・Q&Aのメンテナンス

### プレミアムプラン

チャットボット導入の目標設定からソリューションの選定、構築、運用すべてのプロセスに当社が加わり、導入効果の最大化を実現するプランです。

#### ●導入支援

チャットボット要件定義 (機能要件、製品選定、KPI設定)  
PoC (環境構築、PoC計画、試験運用) 効果検証・構築および運用計画の策定

#### ●構築

環境構築 / チャットボット外観デザイン / シナリオ策定 (3カテゴリ階層×約40件) / QA実装 (約70件) / 動作テスト

#### ●運用・保守

稼働データの収集・分析 / 分析結果の報告、改善 / チャットボットの動作・シナリオ・Q&Aに関する質問受け  
チャットボットのバージョンアップおよび機能追加に伴うシナリオ・Q&Aのメンテナンス