

対話型AIチャットボットサービス

～Withコロナ時代、コミュニケーション手段の多様化へ～

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広域・社会インフラ事業グループ
マーケティング企画部
渥美 秀彦

With コロナ時代の働き方

「With コロナ時代」の働き方、たとえばテレワークですが・・・

テレワーク（在宅）



ITファシリティの問題

TV会議

NW回線

社内制度や職種の違い

ハンコ文化

社内格差

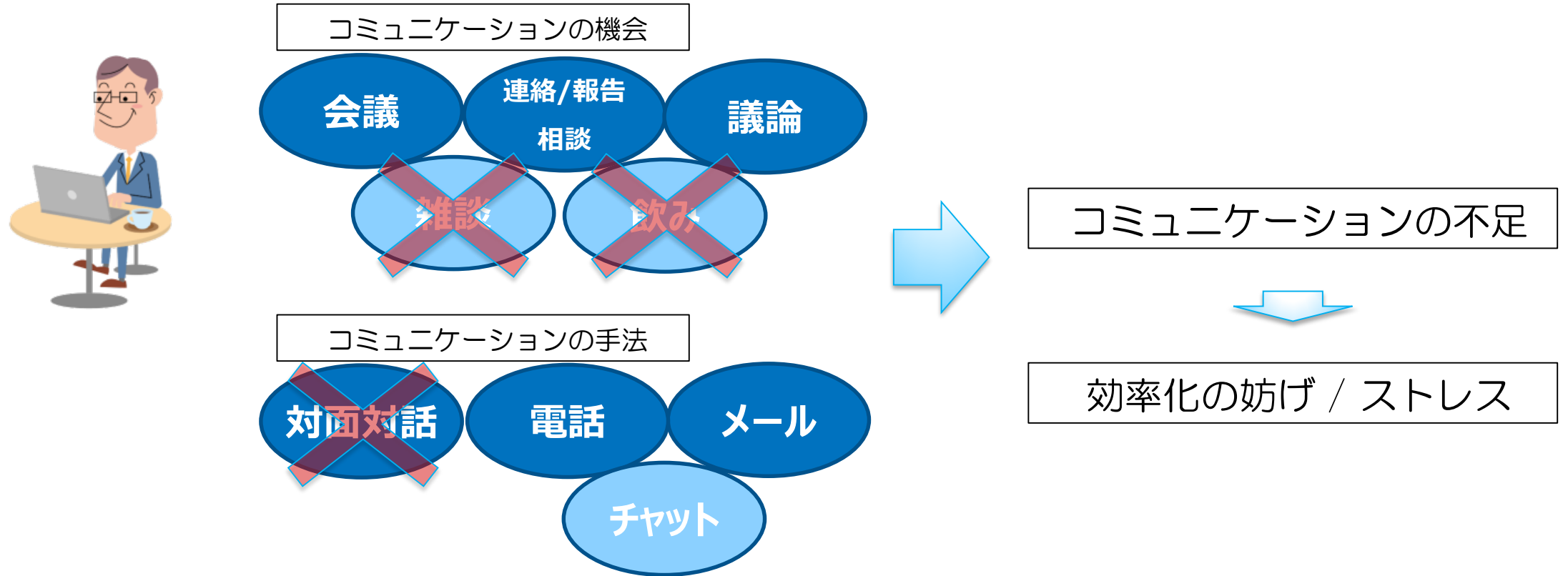
個人やチームの問題

コミュニケーション

モチベーション

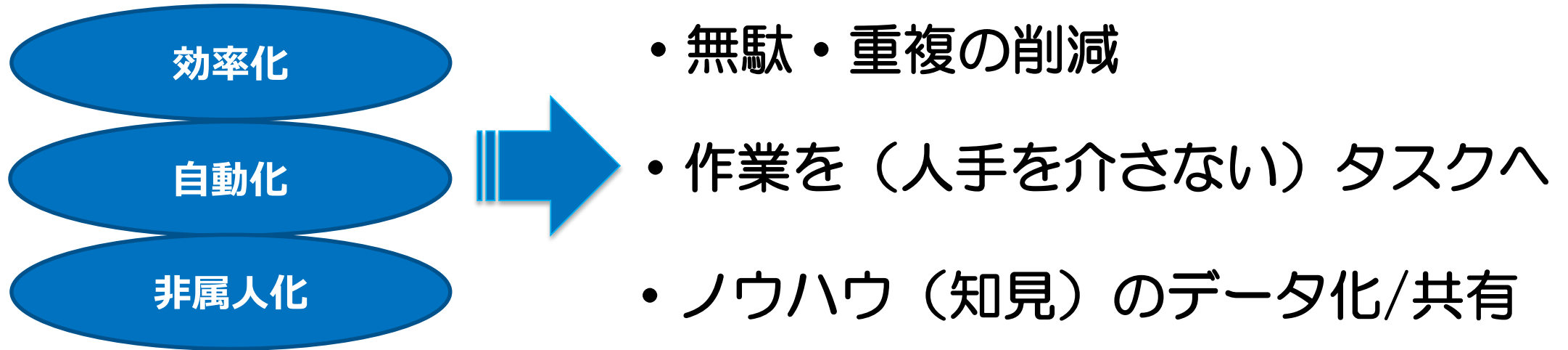
With コロナ時代の弊害

●例えば、オフィス内でのコミュニケーションを例に取ってみますと



With コロナ時代から次世代へ

「With コロナ時代」～「After コロナ時代」にかけてITが担うべきこと



これらを実現しつつ、コミュニケーション手段を多様化する手法として、**AIチャットボット**の検討を提言いたします！

AIチャットボットに出来る事

＜AIチャットボットとは？＞

チャットボットは**オペレータ支援ツール**です。自然言語処理 + AIエンジンにより、質問者（利用者）の意図を理解し、プリセットした回答の中から適切な回答を選択して回答します。

Smart
Robot



AIチャットボット

活用シーン

企業内部向けの活用

社内FAQ

ナレッジ共有

業務サポート

ヘルプデスク

コンシューマ向けの活用

ECサイト
拡販補助

コールセンター

情報提供
サービス

コンシェルジュ

こんな所で使えます

ナレッジ共有

- チャットボットは利用者を誘導して、利用者へ適切な情報を提供します。
利用者との接点（コミュニケーション）となり、自己解決へ推進します。

仮想基盤 QAボット

仮想基盤-QAボットへようこそ！
仮想基盤に関する質問にお答えします。

14:41:45

知りたい情報を選択、または質問を入力してください。

【カテゴリ】 オンプレ基盤について教えてください

【カテゴリ】 サーバーOSについて教えてください

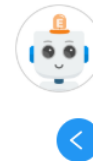
【カテゴリ】 バックアップについて教えてください

【手順書】 マニュアルを探したい。その①

【手順書】 マニュアルを探したい。その②

【よくある質問】 アカウントがロックされました。

14:41:45



重要ドキュメント一覧
お探しの資料のタイトルをクリックしてください

重要事項サマリ

関係者連絡先一覧

サービス提供状況

サービス利用ガイド
お探しの資料のタイトルをクリックしてください

概要編

導入編

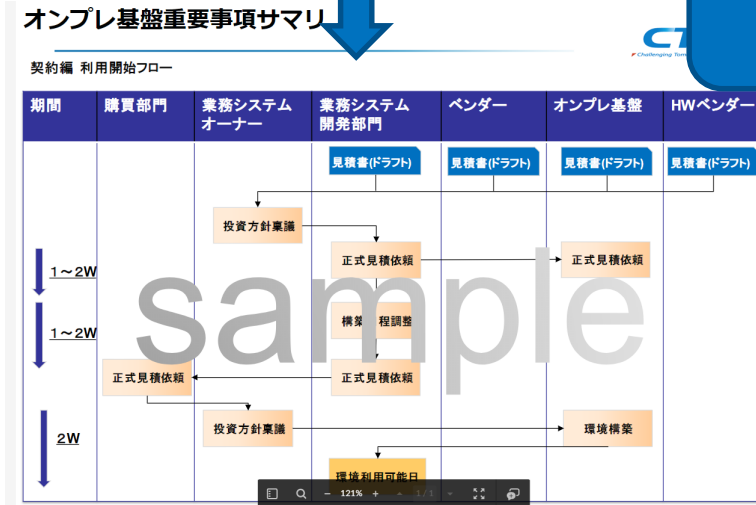
運用編

〇〇ガイド
お探しの資料のタイトルをクリックしてください

バックアップ手順ガイド

JP1利用ガイド

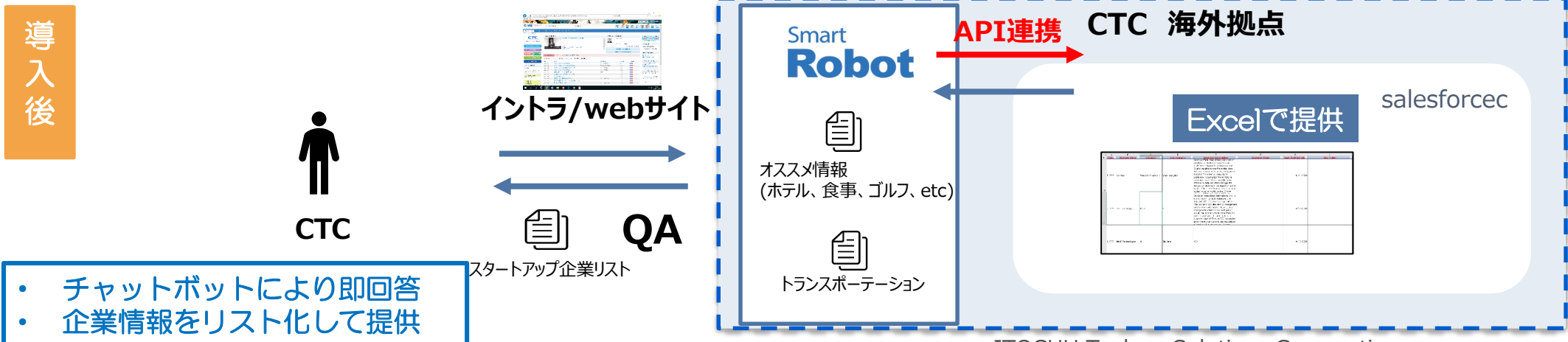
ファイルへのリンク



こんな所で使えます

業務サポート

- チャットボットはコミュニケーション+ナレッジを提供することで担当者業務の代行を担います。

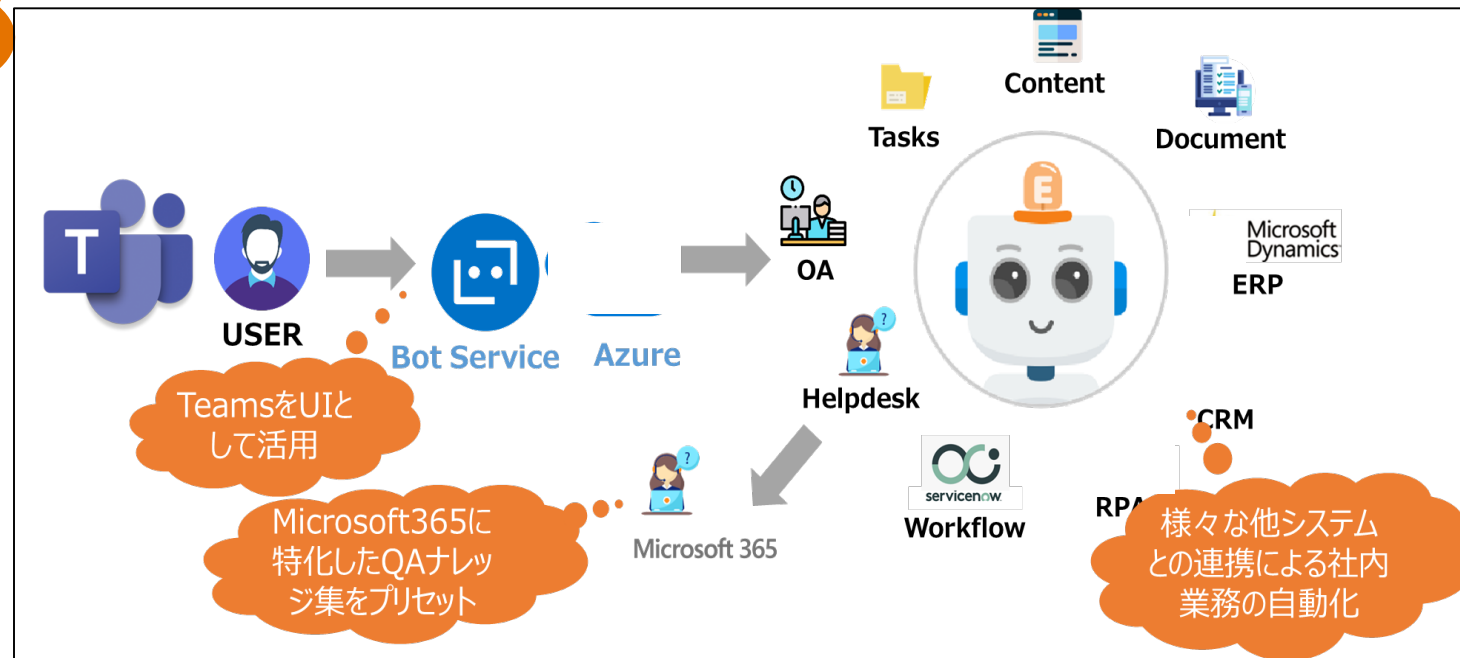


こんな機能もあります

Smart 365

「Smart365」は、Intumit社AIチャットボット「Smart Robot」で培われた技術をベースに、Microsoft365に特化したAIチャットボットサービスです。コミュニケーション基盤をTeams UIに統合することで利便性を高めます。

Teams UIから
アプリDLで利用



こんな機能もあります

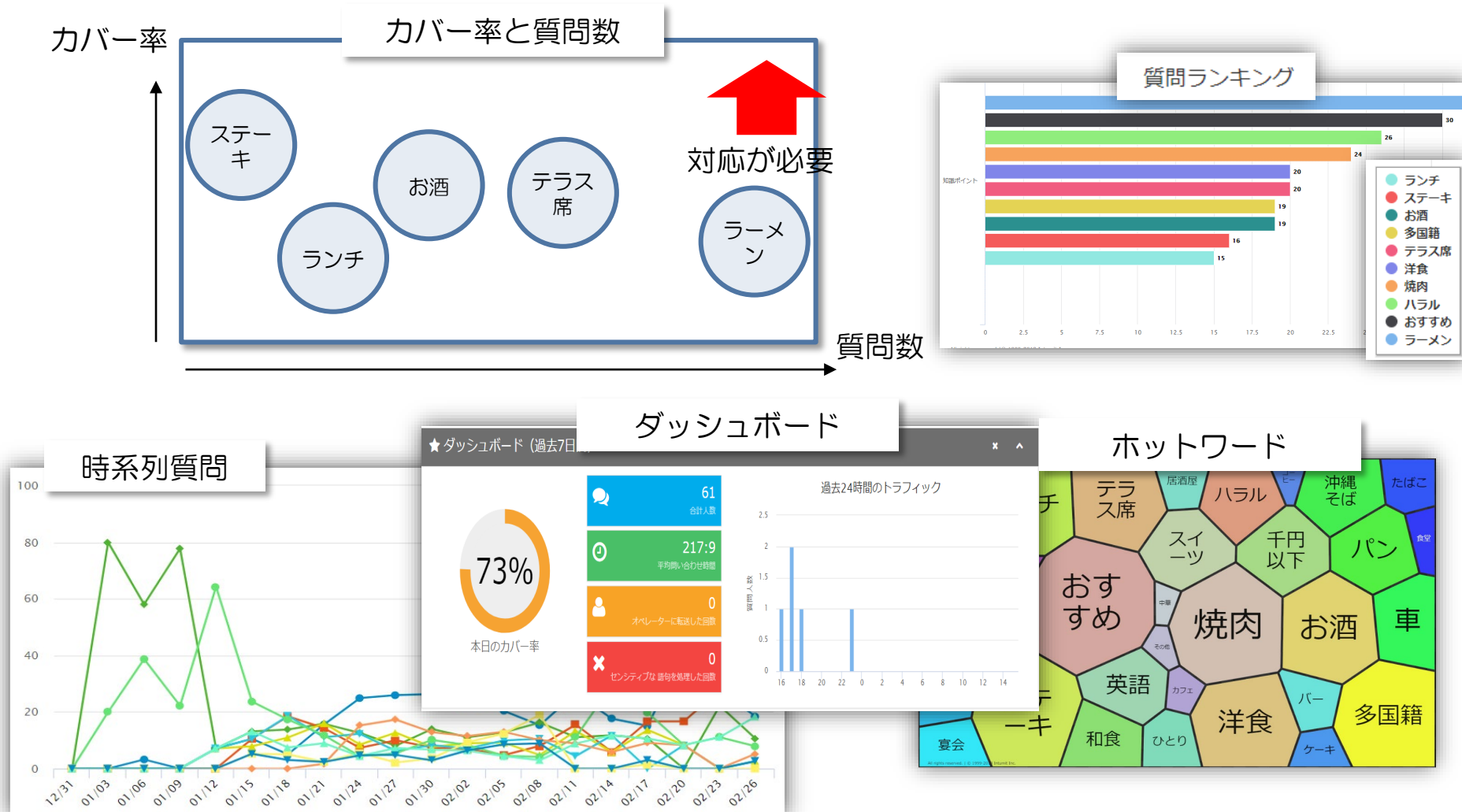
Smart HelpDesk

ロボットが回答できない質問をオペレータに転送、オペレータがロボットの代わりに回答を行う機能です。
オペレータが回答した内容をロボットが学習し、次回以降同じ質問に対して、ロボットが自動回答するようになります。



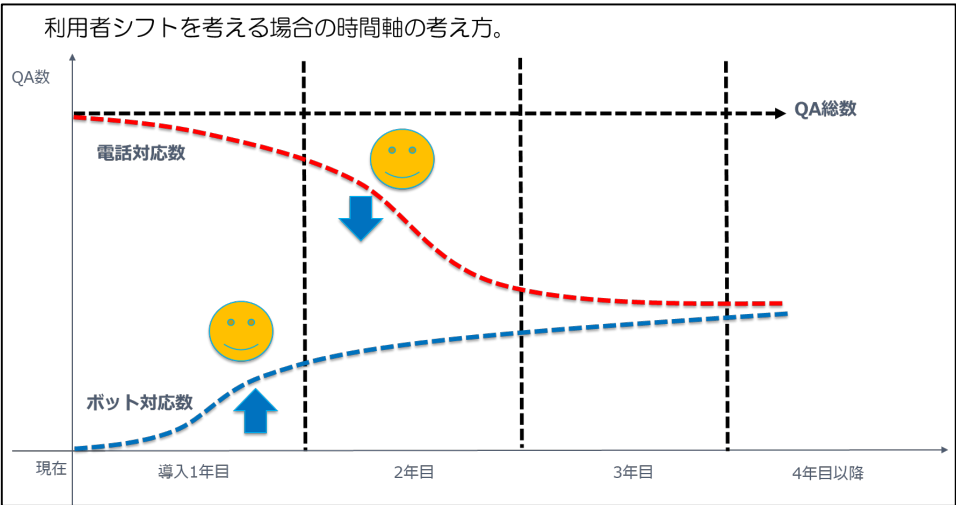
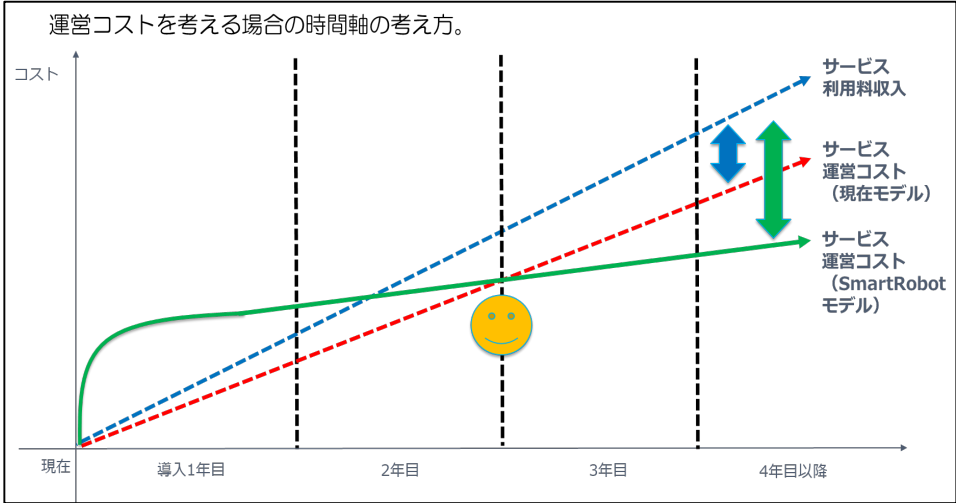
こんな機能が特徴です

●運用フェーズにおいては、管理者画面より分析用データへのドリルダウンが可能です。



CTCはAIチャットボット導入を強力にサポートします

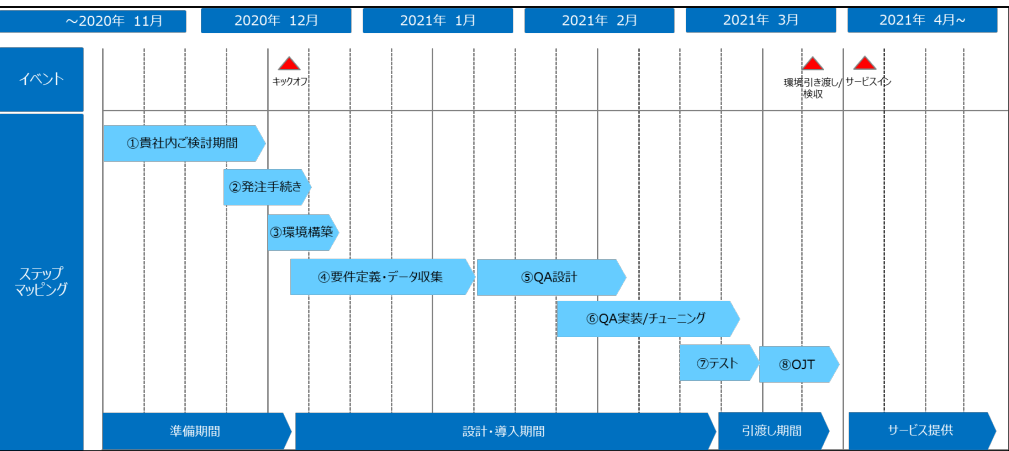
ビジネス計画に対するサポート



導入計画に対するサポート

Smart Robot導入の3ステップ

	内容	ポイント
STEP① データ調査／収集	チャットボットが対応する領域の確定、必要となるデータの収集を実施。適切なデータが存在しない場合は、データを準備する必要あり。	業務を理解されている方が主導する必要あり。データ準備が不十分だと手戻りが発生。
STEP② QAデータ作成 教師データ作成	チャットボットに学習させる基礎データを規定フォーマット (Excel) に作成。作成した基礎データは、SmartRobotへコマンドで一括投入、SmartRobotが自動的に教師データを作成。	パターン学習データ (例文)、同義語、辞書による補足データの作成精度が正答率に反映。
STEP③ チューニング	SmartRobotテスト機能を利用し、範囲テスト～ブラインドテストを実施。その結果をもってチューニングを実施。チューニングは原則として人の目による判断、不確かな部分は強制機械学習機能を利用して精度を調整。	②終了時点で60～75%程度の正答率が通常。このフェーズで85%以上を基準にチューニングおよび基礎データの修正。



最後に

「With コロナ」⇒「After コロナ」へ向けて

今は特別だから・・・

では無く、ニューノーマルが形成される時期であるとも言えます。

新しい利用者（顧客）接点の手段として、「AIチャットボット」の活用をご検討いただければ幸いです。

<参考情報>

本日ご紹介した「AIチャットボット」は、Intumit社（台湾）のSmartRobotをベースとしたソリューションになります。

CTCではIntumit社への出資を行い、日本国内で先進ソリューションの提供を行っており、本年度からはアジア全域、北米でのSmartRobotビジネスの展開を開始いたしました。





Mail: intumit@ctc-g.co.jp