

ウェブ上での自然会話型 QA 検索システムを Peach に提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役会長兼 CEO:中井戸 信英、以下SCSK)は、自然会話文による質問応答エンジンを独自に開発し、LCC(ローコストキャリア)である Peach Aviation 株式会社(本社:大阪府泉佐野市、代表取締役 CEO:井上 慎一、以下Peach)向けに、ウェブ上での自然会話型 QA 検索システム(以下同システム)を2013年12月から提供開始しました。同システムは、ウェブ上のお問い合わせフォームによるお客様からの質問に対し、質問応答エンジンが最適な回答を検索し、自動回答するシステムです。

1. 背景

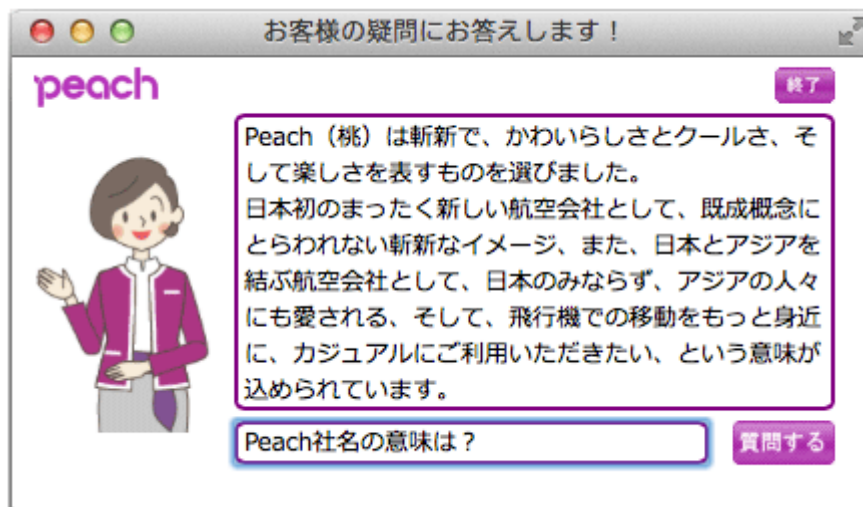
Peach では、お客様のさらなる利便性の向上を目的として、インターネットを活用したサービスの拡充を図ってきました。また、日本初の本格的LCCとして、Peachの目指すサービスに適合した新サービスが求められていました。

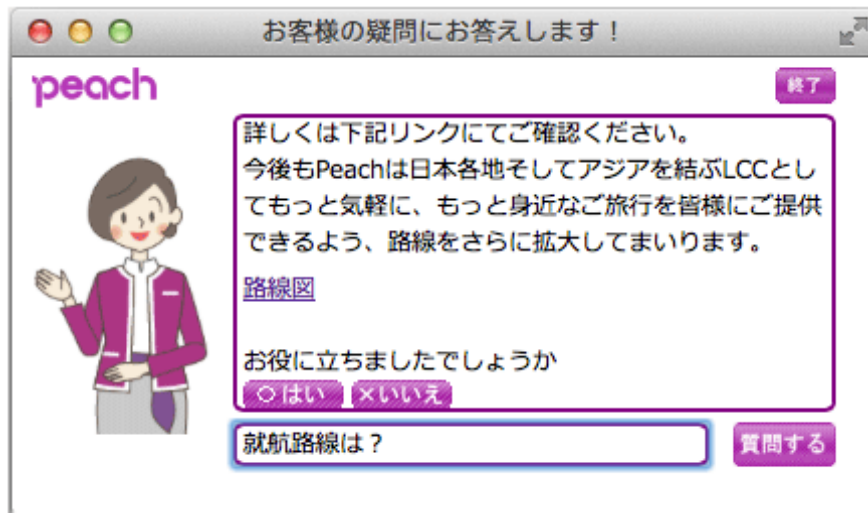
こうした背景のもと、SCSKのコールセンターやウェブサイトでのお客様サポートノウハウや、音声認識、テキストマイニング開発経験などの総合力を評価いただき、同システムを採用いただきました。

2. ウェブ上での自然会話型 QA 検索システムの概要

Peach に提供する、同システムの概要は以下の通りです。

- ・Peach のホームページに常駐し、ページ上部のバナーから同システムのウィンドウが開きます。
- ・お客様は、Peach の案内係に見立てたキャラクターに、自由に質問を投稿いただけます。
- ・同システムはお客様の質問に最適な回答を会話のような形式で返答します。





3. ウェブ上での自然会話型 QA 検索システムの特長

SCSKでは、長年にわたり音声認識システムの開発やテキストマイニングの開発に携わってきました。また、SCSKグループではコールセンターを中心としたお客様サポート業務を実施しており、お客様サポートノウハウの蓄積に努めてきました。これらシステム開発経験とお客様サポートノウハウを融合し、お客様が気軽にお問い合わせできる自然会話応答サービスとして同システムの提供を開始しました。

<主な特長>

- ① 独自開発の質問応答エンジン「Desse(デッセ)」を搭載
「Desse」では、従来は困難であった自然文の理解・検索・回答をワンストップで実現しました。
- ② 柔軟な回答スタイルの選択
さまざまなキャラクターの設定はもとより、アウトプットの利用形式により、一問一答型の検索スタイルや絞込みを行って回答に誘導するスタイルなど、幅広いアシスタント機能の構築が可能です。
- ③ 容易なメンテナンス
QA 対応に関するメンテナンス機能がウェブ上で提供されており、Excel でのインポート/エクスポート機能など、導入企業でも簡単にメンテナンスが可能です。
- ④ 迅速なサービス立上げ
同システムはクラウド上に構築されており、導入企業のシステム環境と素早く連携することが可能です。また、一般会話辞書は既に登録されているため、導入企業固有の質問さえ登録すればすぐに利用を開始することが可能です。
- ⑤ ウェブグループによる運用サービスの提供
ご要望に応じて、カスタマーサポート業務の実績が豊富な株式会社 CSK サービスウェアが、導入のアセスメントからキャラクター設定、QA 案の作成、辞書のカスタマイズまで、運用サービス全体を提供します。

4. ウェブ上での自然会話型 QA 検索システムのメリット

同システムを利用するメリットは以下の点が挙げられます。

① コールセンターへの入電削減と 24 時間サポートの実現

お客様がご覧になるウェブ上のサポートページで質問に回答することで、コールセンターへの入電数を削減します。また、有人対応と比べて非常に低いコストで 24 時間、365 日のサポート対応が実現可能です。

② 効率的な VOC (Voice of Customer: お客様の声) 収集

お客様が知りたいことを直接入力するので、テキスト分析ツールと併用することでお問い合わせ内容やお客様ニーズに関する効率的な VOC 分析が行えます。

③ 顧客体験[※]の向上

製品やサービスに関するお問い合わせを気軽に実施していただけます。また、お問い合わせだけでなく、日本語一般会話も実装しており、お客様との簡単なコミュニケーションが可能となり、顧客体験の向上に貢献します。

④ プロモーションへの活用

お問い合わせ画面上で導入企業のブランドやイメージキャラクターを活用することにより、ブランド価値や企業イメージの向上に貢献します。また、広告機能や商品説明を活用することで、キャンペーンなどへの誘導も可能です。EC サイトでは、お薦め商品のご案内やセールへの誘導にご活用いただけます。

※顧客体験 …… 品質や機能など直接的なものだけでなく、購入前や使用時に顧客が経験する気分や雰囲気といった感覚的で付加的な経験のこと。

5. 今後の展開

SCSKでは、システム導入と運用の一体的な提案により、コールセンター利用者への新たなチャネルの提供、および、株式会社CSKサービスウェアが既に提供しているソーシャルメディア、チャット、FAQなどの非音声型コミュニケーションサービスとの連携機能を強化し、同システムを通じたウェブ顧客体験のさらなる向上を進めてまいります。

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社 ソリューション事業部門 事業推進グループ 営業推進部 担当:菅野

TEL:03-5548-5746

E-mail:solution-marketing.sp@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社 広報部 担当:栗岡

TEL:03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。