

2015年6月10日  
SCSK株式会社

## JAFのWebサイトに対話型Q&Aシステム「Desse」提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:大澤 善雄、以下SCSK)は、一般社団法人日本自動車連盟(会長:小栗 七生、会員数 1,816 万名、以下 JAF)の Web サイト(<http://www.jaf.or.jp/>)上に、対話型の Q&A システム「Desse(デッセ)」の提供を 2015 年 6 月から開始しました。同システムにより、親しみやすい女性JAF隊員キャラクターが、ドライバーの疑問解決をアシストします。

### 1. 対話型Q&Aシステム「Desse」導入の背景

JAFでは、会員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おり、その一環として、ドライバーの「知りたい」をアシストする新しいサービスが求められていました。こうした背景のもと、SCSKの得意とする自然言語処理技術を活かした Web サイト対話型 Q&A システム「Desse」、またそれを活用するための運用コンサルティング力を評価いただき、同システムを採用いただきました。

### 2. 対話型 Q&A システム「Desse」の概要

JAFでは、かねてよりドライバー向けに Web サイト上に設置していた「よくあるご質問(JAFに関する一般的な質問)」と「クルマ何でも質問箱(車のメカニズム・運転方法などの情報)」の二つの情報ソースにより、ドライバーの質問に答えていました。「Desse」の導入により、ドライバーが知りたい内容を入力すると、画面上の女性JAF隊員キャラクターが“ナビゲーター”となり、上記情報ソースからドライバーの質問事項に回答したり、関連ページの URL を案内するなど、ドライバーが自ら検索して探す手間が省かれ、欲しい情報がすぐ得られるようになります。

The screenshot displays the JAF website's home page with a chatbot window open. The chatbot window shows a question: "ご質問内容: 家族も入りたいです" and the chatbot's response: "家族会員は個人会員と一緒に住まいの家族または生計を一にするご家族をご入会いただけます。" A red arrow points to the chatbot character, and a handwritten note says "Miyako also acts as a role." The website header includes the JAF logo, navigation menu, and search bar.

### **3. 対話型 Q&A システム「Desse」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、Web およびコールセンター利用者への新たなチャネルの提供、また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も強化し、同システムを通じた新しい顧客体験の向上を提供してまいります。

#### **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

AMO 第二事業本部 ソリューション第三部 増田、宮本

TEL:06-4863-2611

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 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。