

AI 対話型 Web エージェント「Desse」がスマートフォンに標準対応 キャラクターがオペレーターに代わってお客様をサポート

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:谷原 徹、以下SCSK)は、11月14日から自社開発のAI対話型Webエージェント「Desse(デッセ)」をこれまでのPC対応版に加え、スマートフォンに標準対応しました。スマートフォンサイトのコンシェルジュとして機能し、豊富な情報量と対話力を活かし、お客様の疑問や困りごとの解決を24時間365日サポートします。また、同時にPC、スマートフォンの利用に最適化したモダンインターフェース[※]の採用、利用者の質問入力を軽減するテキスト入力支援機能を新たに追加し、スマートフォンユーザーのユーザビリティを大幅に向上しました。

※モダンインターフェース…スマートフォンを縦や横にしても最適な状態で表示。画面サイズの限られるスマートフォンでの操作性を確保しています。

1. 背景

近年、スマートフォン利用者の増加に伴い、企業にとってスマートフォンサイトの利便性向上は重要度を増しています。Webサイトを閲覧しているとき、ふとした疑問を持ったり、知りたいことが出てきます。リンクをたどってサイト内を探し回ったり、よくある質問を調べるなど、特に慣れていないWebサイトの閲覧では大きなストレスになります。そんなとき、「Desse」のキャラクターがお客様のニーズを聞いて解決のお手伝いをしてくれます。

SCSKでは、「Desse」をスマートフォンに標準対応することで、スマートフォンサイトでもお使いいただけるようになりました。

2. 「Desse」サービス概要

「Desse」はAIの技術を活用した対話型Webエージェントシステムです。キャラクターがお客様とのテキストコミュニケーションを通じて質問に自動回答します。

「Desse」の役割:

1. お客様の疑問や困りごとの解決をサポート(お問い合わせ対応)
2. お客様が求める情報へのご案内(各種ページ案内)
3. お客様へのお勧め情報の提供(プロモーション)
4. お客様の声の収集・活用(顧客満足度の向上)



Desse 画面イメージ

- 高性能な質問応答エンジン(AI技術の活用)

SCSK独自開発の質問応答エンジンが、会話の内容を正しく理解して返答します。高度な自然言語処理により、似たような意味を持つ単語の解釈や表現の違いまでしっかりと把握。機械学習機能を用いた AI 技術で回答を引き当てる仕組みを採用しているため、お客様の質問に対して関連性の高い内容を自動的に判断して回答候補を提示することができます。

AI の技術を活用した高性能な質問応答エンジンにより、高い QA 検索性能を発揮します。

3. 新機能の特長

1. 洗練されたモダンインターフェース(PC、スマートフォン標準対応)

企業のマスコットキャラクターを自由に設定することができます。PC、スマートフォンの利用に最適化したデザインは、どなたでも使いやすいインターフェースです。

2. テキスト入力支援機能

お客様のテキスト入力をサポートする機能です。質問欄に文字を入力すると、その文字が含まれる質問が候補として表示されます。表示された質問候補を選択することでテキスト入力の手間が省け、ユーザビリティの向上につながります。

AI 対話型 Web エージェント「Desse」紹介ページ : <http://www.scsk.jp/product/common/desse/>

4. 販売開始日

2016 年 11 月 14 日

5. 販売価格

2016 年 11 月 14 日から、新たにトライアル版ライセンスの提供を開始します。

初期導入費 3,000,000 円～(税抜き)

トライアル版ライセンス費(月額) 265,000 円～(税抜き)

※トライアル以降のライセンス価格は、別途お問い合わせください。

※Desse 運用サポートは、SCSKグループのSCSKサービスウェア株式会社が行います。

6. 販売目標

2018 年度末までに、30 社への導入を目指します。

本件に関するお問い合わせ先

【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 早川

TEL:06-4863-2611

E-mail: Desse-info@ml.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。