

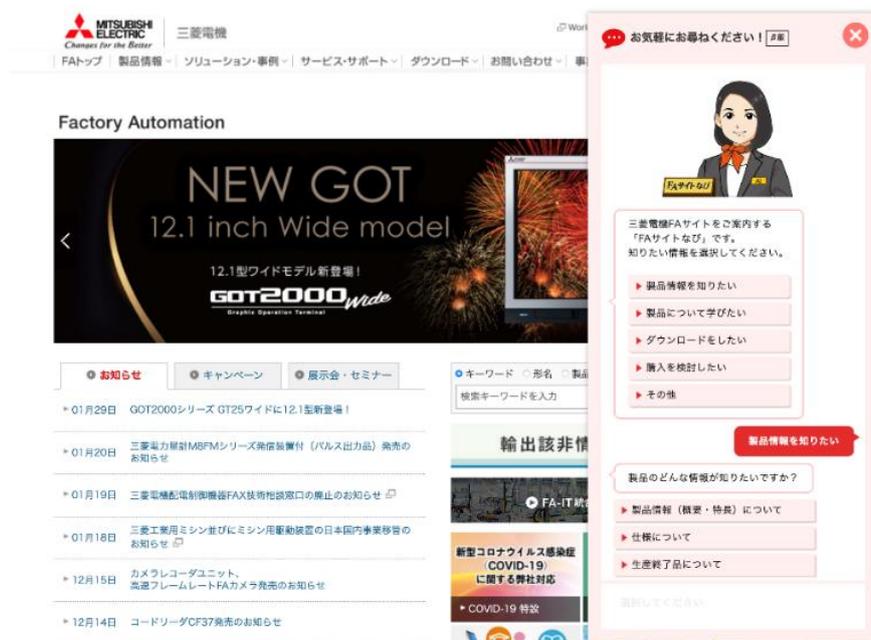
2021年2月18日  
SCSK株式会社

## 三菱電機のFA製品・サービス情報サイトにAIチャットボット「Desse」を導入 ～ユーザーが必要としている情報に素早くたどり着けるサイトへ～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、CDS 株式会社(本社:愛知県岡崎市、代表取締役社長:芝崎 晶紀、以下 CDS)とともに、三菱電機株式会社(本社:東京都千代田区、執行役社長:杉山 武史、以下 三菱電機)が提供するFA(Factory Automation)製品・サービスに関する情報サイトに、SCSKのAIチャットボット「Desse(デッセ)」を導入しました。

### 1. 背景

三菱電機が提供するFA製品・サービスは多種多様なため、Webサイトに公開する情報量が非常に多くなっています。その情報量の多さから、当サイトに訪れるユーザーは、必要とする情報にたどり着くことに時間を要し、見つけることができないケースが生じていました。三菱電機は従来からWebサイトの情報構造や導線の改善などを行い、ユーザーが求める情報にたどり着きやすいようにと、さまざまな施策を実施していましたが、依然としてたどり着きづらい状態であり、課題となっていました。このたび三菱電機は新施策として、ユーザーが的確かつスピーディーに知りたい情報にたどり着けるよう、チャットボットの導入を検討しました。複数のチャットボット製品の比較検討を行い、信頼できる豊富な実績やコストパフォーマンスが高いことなどを理由に、SCSKのAIチャットボット「Desse」が採用されました。2020年6月から、FA製品・サービスに関する情報サイトの全般および一部製品情報へのナビゲーション機能を提供しています。



FA製品・サービスに関する情報サイトの画面イメージ ([URL:https://www.mitsubishielectric.co.jp/fa/](https://www.mitsubishielectric.co.jp/fa/))

## ■ナビゲーション機能

「FA サイトナビ」:三菱電機が提供するすべての FA 製品・サービスに関する情報にナビゲーションする機能

「GOT 置き換えナビ」:GOT(Graphic Operation Terminal)と呼ばれる表示器の置き換え機種に関する情報にナビゲーションする機能

## 2. 導入効果

三菱電機に導入した「Desse」の AI エンジンは、独自のアルゴリズム(※特許技術)により、少ない学習データで高い回答精度が出せます。「Desse」導入にあたり、これまで三菱電機の製品マニュアルや販売促進用資料などを作成している CDS に協力をいただき、「FA サイトナビ」や「GOT 置き換えナビ」のナビゲーションに必要となる情報を登録することで、的確でスピーディーなナビゲーションを実現しました。

※特許:独自の意味的類似度計算(特許第6789426号)

## 3. 今後の予定

今後、三菱電機では、「GOT置き換えナビ」の対象を、GOT 以外の製品に拡大するとともに、FA 製品に関する導入後の接続トラブルシューティングにも対応する予定です。ナビゲーション機能の対象範囲が広がることで、ユーザーがよりの確かつスピーディーに知りたい情報にたどり着くようになり、ユーザーの満足度向上効果が期待されます。SCSKは引き続き、今回得た「Desse」活用ノウハウを活かし、本取り組みに貢献していきます。

## 三菱電機株式会社 FA システム事業本部について

三菱電機は、電力・交通・ビル・FA・宇宙・空間冷熱システム、自動車機器やパワーデバイスといった多種多様な事業を展開しています。その内の一つである、FA システム事業では、シーケンサなどの制御機器から、サーボ、インバーターなどの駆動機器、産業用ロボットやレーザー加工機といった、さまざまな FA 製品・サービスの提供を、開発・設計・製造・納入後のアフターサービスまで一貫して展開しています。お客様は自動車、食品、繊維、半導体、建築など多岐にわたり、日本の、そして世界のものづくりを支える、品質の高さと手厚いサポートで高い評価を得ています。

## CDS 株式会社について

CDS 株式会社は、製品開発から試験・解析、製造、販売、そしてサービス保守までの、企業のものづくりにおけるプロセスをドキュメント&メディア(文書から映像まで)を通じて支えるとともに、製造現場の技術者の一員としても支えるお客様のトータルパートナーです。

企業サイト <https://www.cds-japan.jp/ja/>

## Desse について

Desse はSCSKの自社開発による AI チャットボットシステム。チャットボットに必要となる言語処理機能を、機械学習(ニューラルネットワーク)を利用した、独自のアルゴリズムで実装。2013 年の提供開始以降、お客様からの問い合わせや社内ヘルプデスクといった分野で 40 ライセンス以上の導入実績がございます。

Desse 製品サイト <https://www.scsk.jp/sp/desse/index.html>

## **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

DX 戦略営業センター DX 戦略営業第三部 深野

TEL:03-6772-9189

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 山中

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。