

IT・管理部門向け 「Withコロナ時代のチャットボット社内活用！」

DX戦略営業センター DX戦略営業第三部
早川 勝也

本日のアジェンダ

1. SCSKのAIチャットボット「Desse（デッセ）」について
2. 【ユーザ事例1】 BCP対策になったAIチャットボット活用例
3. 【ユーザ事例2】 withコロナ時代の働き方改革とAIチャットボット
4. AIチャットボット導入課題と活用のポイント
5. AIチャットボット利用拡大への取り組み



1. SCSKのAIチャットボット「Desse（デッセ）」について

Desseの特徴

◆ SCSK独自開発の高性能AIエンジン

少ない学習データで高い回答精度を出すことができます。

◆ 豊富な対話補助機能

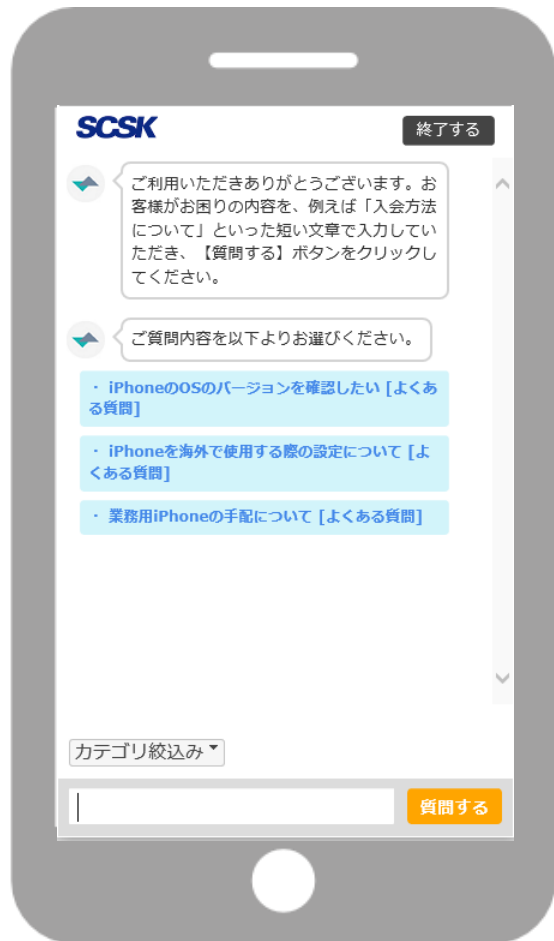
多量の質問や複雑な質問から、利用者に最適な回答を提示します。

◆ お客様のプライベートクラウドに環境構築が可能

外部システム連携などの拡張時に安心してご利用できます。

導入実績

- ・ 大企業のITヘルプデスクサポートを中心に **40ライセンス強**を導入
- ・ 近年、BtoCやBtoB領域での活用事例が増加傾向
- ・ 業種/業界は問わず、幅広く導入されている



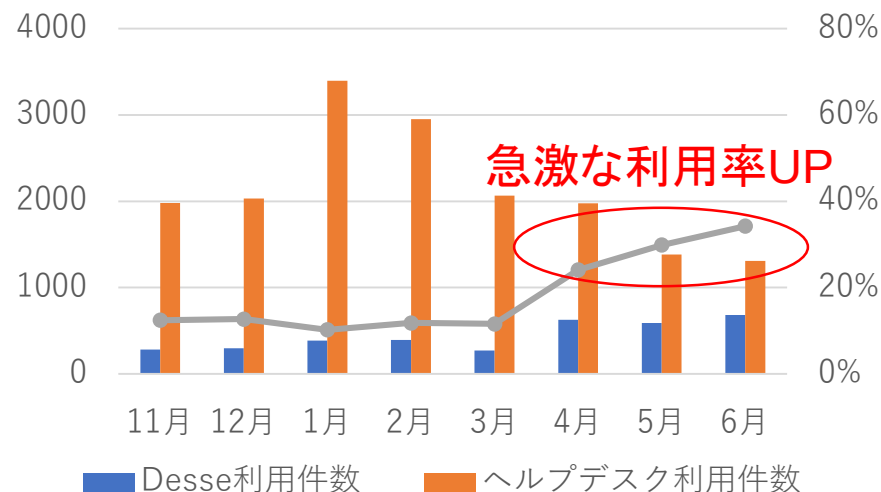
イメージ画像

2.【ユーザ事例1】BCP対策になったAIチャットボット活用例

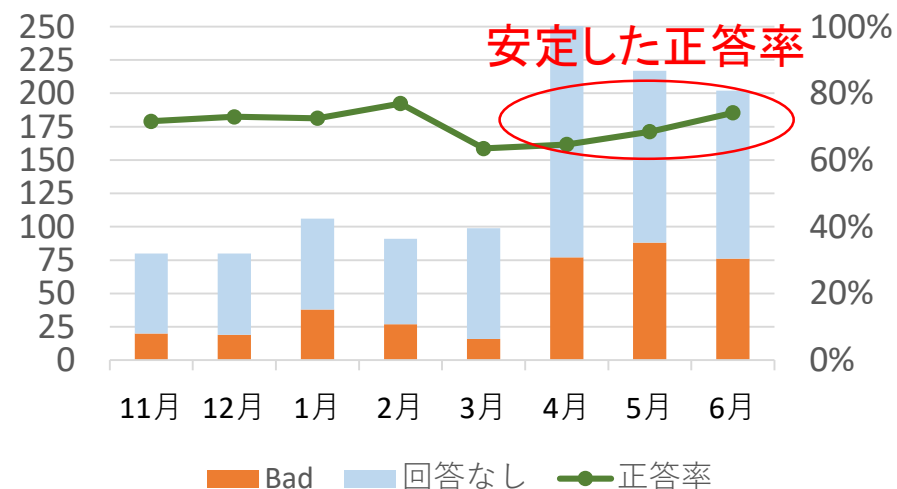
概要

4月以降、新型コロナウイルスの感染防止対策で電話回線をゼロにするも、ヘルプデスク業務を機能することができ、結果的にBCP対策としての効果を発揮することとなった。

利用件数/利用率推移



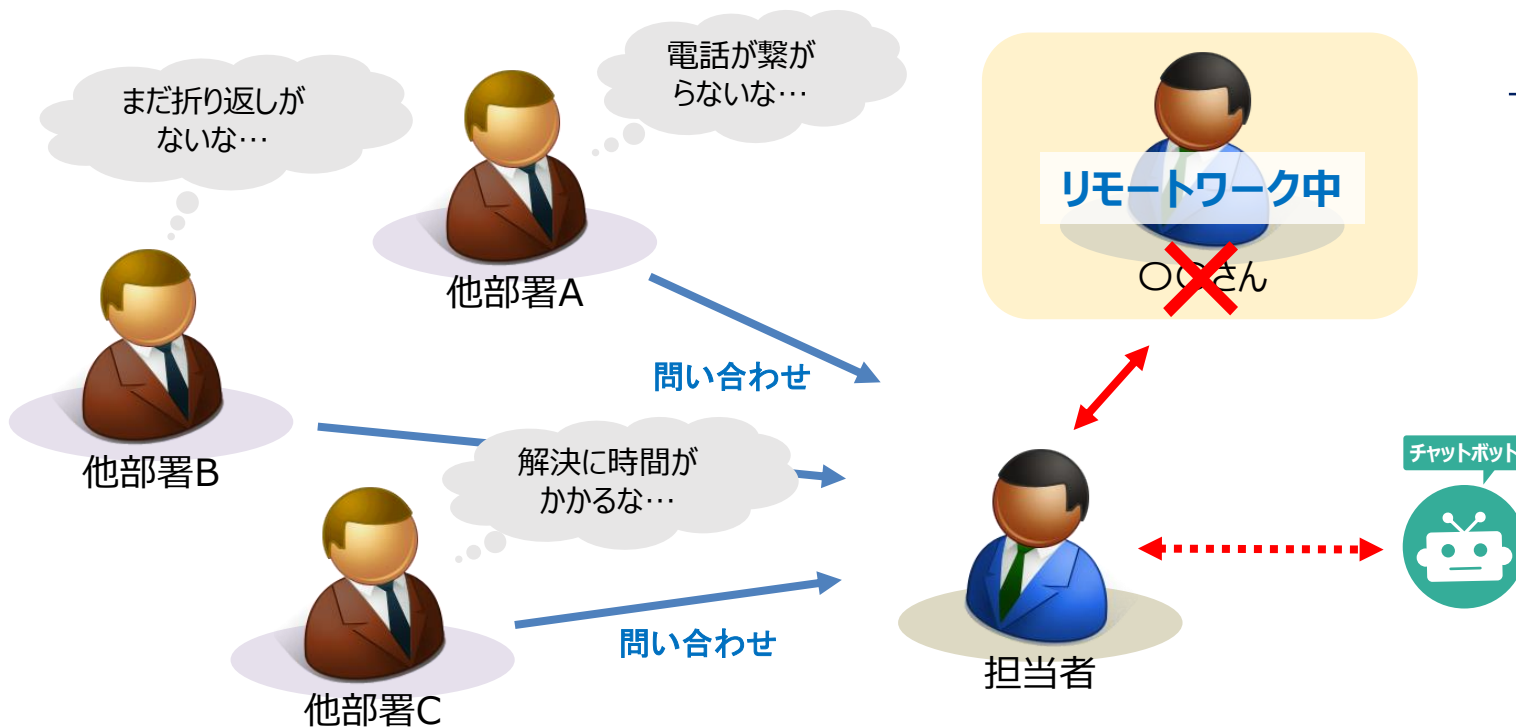
Bad+回答なし件数の推移



問い合わせ全体の7割をDesseがカバーした事例も

$$\text{正答率} \dots \frac{\text{Desse問合せ総件数} - (\text{Bad数} + \text{回答なし})}{\text{Desse問合せ総件数}}$$

新型コロナウイルスの感染防止対策により、リモートワーク主体の業務スタイルへと変更され、他部署からの問い合わせ対応で業務効率が低下している。チャットボットを活用して問い合わせ対応時間を削減し、業務効率を高めていきたい。



リモートワークの課題

- ・ 近くに聞ける人がいない
- ・ 電話のやり取りで伝わりづらい
- ・ 解決に時間がかかる

チャットボット導入の狙い

- ・スピーディーな回答提示
- ・ナレッジの蓄積と共有
- ・働き方改革

4. AIチャットボット導入課題と活用のポイント

まとめ

テレワークの普及が進む中、チャットボット活躍の場が増えていくだけではなく、事例のようにBCP対策としての備えにもなります。コロナによる変化の波を社内業務の効率化や働き方改革の機会と捉え、チャットボット導入をご検討いただけると幸いです。

【導入課題】

- ①チャットボット用QAデータの準備が出来ていない
- ②導入後のQAメンテナンス作業に不安がある

【活用のポイント】

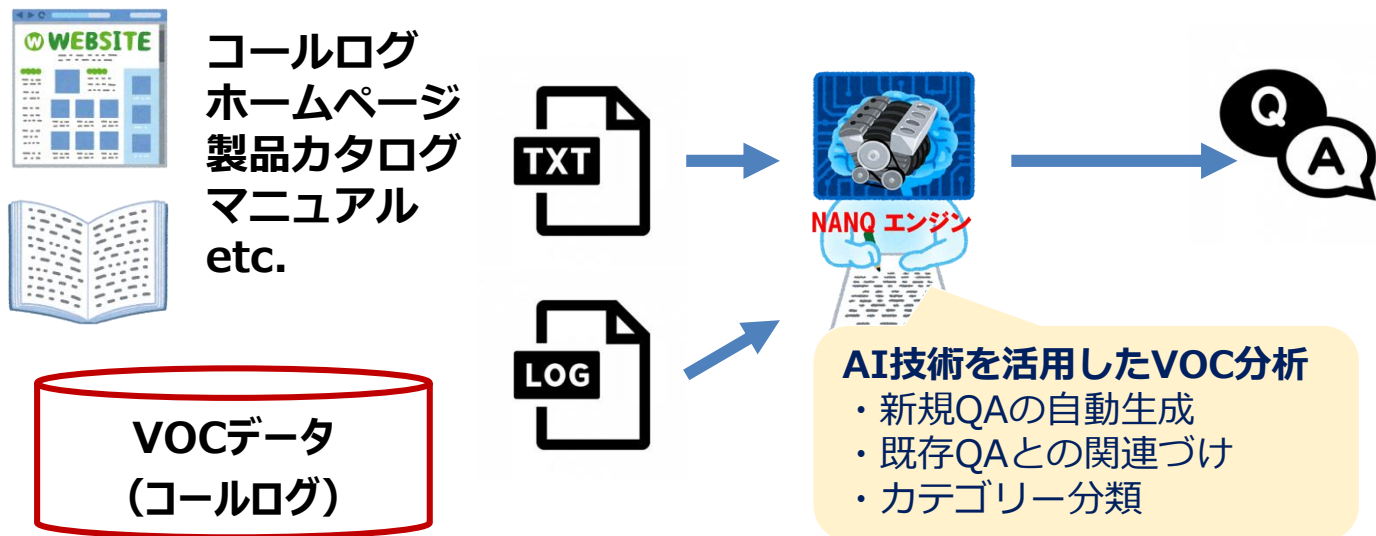
- ①評価指標の設定とQAデータ（知識）の品質維持
- ②QAデータの正規化と会話設計をしっかりと行う

5. AIチャットボット利用拡大への取り組み

新サービス

QA自動生成サービス（仮称）は、 ※正式リリース前になります。

チャットボットの導入には、事前に登録用QAデータを整備しなければいけません。従来、VOC分析にかかる稼働やコストが大きいことから、チャットボットで取り扱う情報量は限られていました。本サービスではVOCデータとAI技術を活用して、高品質かつスピーディーにQAデータを作成します。



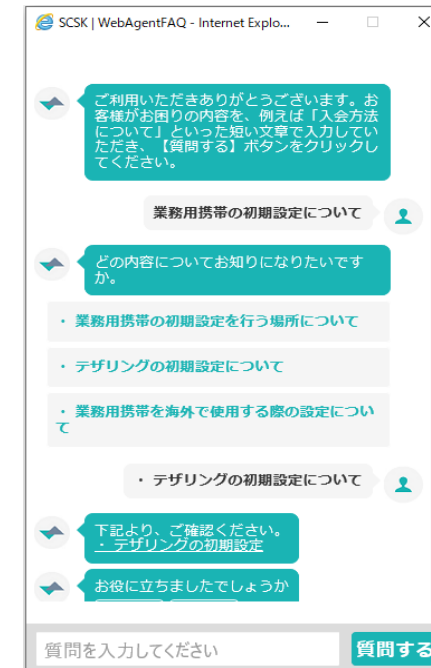
【お客様の想定ニーズ】

- ①大量のマニュアルやカタログから、質の高い新規QAデータを**短納期**で作成したい。
- ②膨大なVOCログ（コールセンター、チャットボット）を活用して、Desseの**知識DBの質**を高めたい。

【Desse製品紹介サイト】

<https://www.scsk.jp/sp/desse/index.html>

A I チャットボット『Desse』の特徴、活用シーン、導入事例 等をご紹介します。
デモシナリオをご用意しており、実際にDesseを体感いただけます。

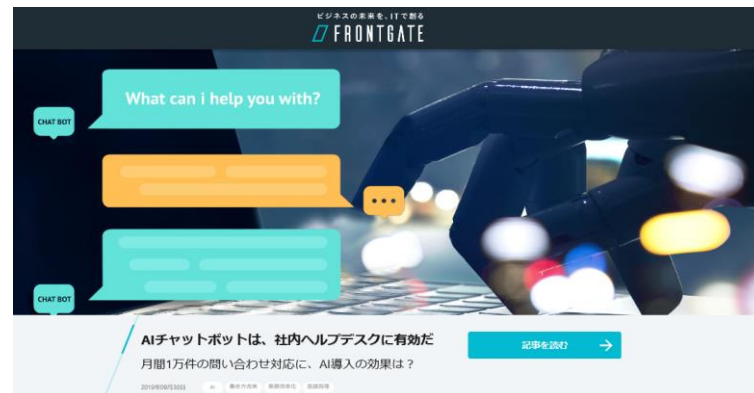


デモ画面（イメージ）

【FRONTGATEサイト】

<https://www.frontgate.jp>

「FRONTGATE」は、SCSKの先進ITの取り組みや事例、ソリューションを通してデジタル変革へのヒントや解決策をご紹介します、お客様向けWEBメディアです。A I チャットボット『Desse』の活用の詳細導入事例も掲載しております。



詳しくは弊社窓口まで
お気軽にお問い合わせください

E-mail : Desse-info@ml.scsk.jp