

AI チャットボットの「回答できない」を解消！ 質問と関連度の高い文書を提示する 「ヒントドキュメント機能」を manaBrain に搭載

株式会社 JIEC(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:印南 淳、以下 JIEC)は、AI 問い合わせ対応サービス「manaBrain®」に、「ヒントドキュメント機能」を搭載することを発表します。

このたび発表する「ヒントドキュメント機能」は、AI チャットボットで回答できない質問がきた際に、事前に登録された文書(マニュアル、手順書、問い合わせ履歴など)を AI で解析し、関連度の高い文書をヒントとして提供します。

一般的に、問い合わせ対応業務を AI で自動化する際、FAQ などから作った質問と回答の組み合わせ(QA セット)をもとに、AI 用の学習データを作成する必要があります。頻出する質問の QA セット化は費用(作業)対効果で大きなメリットをもたらします。一方、低頻度の質問の QA セット化は、費用(作業)に対して効果が出にくい課題があります。

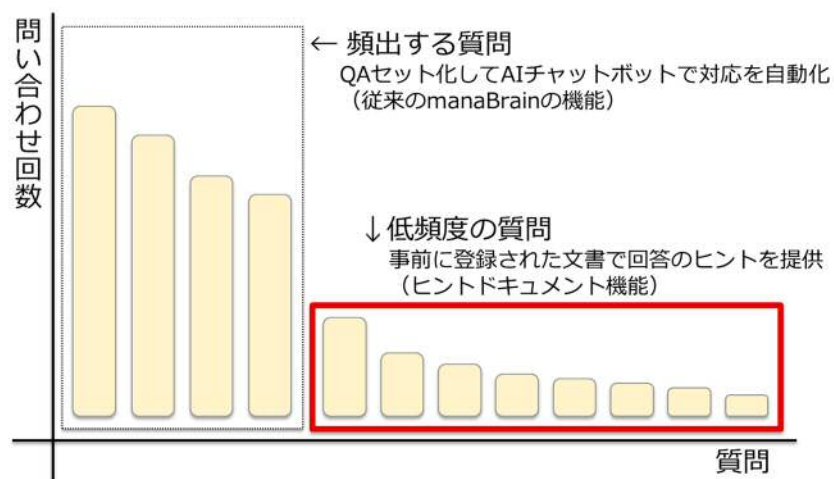
頻出する質問は AI チャットボットが回答し、低頻度の質問は本機能の活用で、回答のヒントを質問者に文書で提供します。これにより AI チャットボットの「回答できない」が解消され、利用者の満足度向上を期待できます。

また、土台となる FAQ が少ない場合でも、まずは文書を登録することで AI チャットボットが回答できるようになります。その後、運用を通して質問の傾向を把握し、数の多い質問から QA セット化することにより、問い合わせ対応サービスの素早い立ち上げと品質向上が実現できます。

■ 本機能活用により期待される効果:

- ・回答不能をなくすことで、利用者の満足度向上
→「manaBrain」に回答がない場合は、回答のヒントを文書で提供
- ・問い合わせ対応サービスの素早い立ち上げと品質向上
→お客様が保有する文書(マニュアルや手順書、問い合わせ履歴など)の登録で利用可能

AIチャットボットの「回答できない」を解消



JIEC は、AI でお客様の課題解決を実現するために、今後も機能改善を継続していきます。

[参考情報]

「ヒントドキュメント機能」には、JIEC が提供する AI ナレッジ発掘サービス「manaBrain Retriever[®]」の技術を活用しています。

FAQ をもとにした学習データ作成における課題に対して、「manaBrain」には「AI 学習サポート機能」を搭載しています。

詳細ページ: <https://www.jiec.co.jp/news/2019/201909121300.html>

◆ manaBrain Retriever について

「manaBrain Retriever」は、大量の文書を IBM Watson[®] で解析し書庫に保管します。利用者が自由な言葉で問いかけると、Retriever はその書庫から探した文書と共に、Watson で解析した情報も合わせて提示します。

AI で解析した結果から気づきを得ながら知見やノウハウが見つかる。それが Retriever のナレッジ発掘です。

詳細ページ: <https://retriever.manabrain.biz/>

◆ manaBrain について

「manaBrain」は、JIEC が提供する「AI 問い合わせ対応サービス」です。

Watson を活用し、既存 QA 集など最小限のデータで、最初から賢く始めることができます。

さらに、Watson と「manaBrain」が連携した学習管理機能で、どんどん賢くすることができます。

高度な IT スタッフや AI の専門家でなくても、業務部門のスタッフが問い合わせ対応を AI で自動化することが可能になります。

詳細ページ: <https://manabrain.biz/>

◆ 株式会社 JIEC について

JIEC は、1985 年の創業以来、「プロフェッショナル・サービス」を社是に掲げ、企業情報システムの根幹を支える基盤技術を強みとして、金融・旅行・運輸・通信等の大規模なシステム開発に従事してきました。特に IBM の技術力を活かし、ビジネスのための AI である Watson を活用したサービス開発に注力しています。2018 年には、AI 問い合わせ対応サービス「manaBrain」、AI ナレッジ発掘サービス「manaBrain Retriever」の提供を開始し、AI によるお客様の課題解決を支援しています。今後も AI などの最先端技術を活用したサービス開発に尽力していきます。

詳細ページ: <https://www.jiec.co.jp/>

JIEC は IBM の With Watson[™] プログラムにおける最も高いレベルである、With Watson Premier メンバーです。

With Watson Premium レベルは、Watson サービスを利用するアプリケーションを一定量提供し、AI による変革とビジネス利益の創出を促進する組織に与えられるものです。



※ manaBrain、manaBrain Retriever は JIEC の登録商標です。

※ IBM、IBM Watson、With Watson は、米国および他の国における IBM Corp. の商標もしくは登録商標です。

※ 本ニュースリリースの内容は、作成日時点でのものであり、予告なく変更される場合があります。また、様々な事由により、一部または全部が変更、キャンセルとなる場合があります。予めご了承ください。

本件に関するお問い合わせ先

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 JIEC

ビジネス企画開発本部 ソリューション企画・販促部

TEL : 03-5326-3908

E-mail : manabrain@jiec.co.jp

【報道関係 お問い合わせ先】

株式会社 JIEC

経営推進本部 経営推進室

TEL : 03-5326-1979

E-mail : pr@jiec.co.jp

【2020年4月1日追記】

掲載内容は当時のものです。株式会社 JIEC は、2020年4月1日付で SCSK 株式会社と合併したことにより、連絡先等、現在と異なる場合がございますのであらかじめご了承ください。