

各位

**【新サービス】 AI CROSS が AI チャットボットサービス、
「QA ロボット」を新たに提供開始！
トライアル利用希望の受付も同時にスタート**

AI CROSS 株式会社(本社：東京都港区、代表取締役 CEO 原田典子、証券コード：4476)は、企業とユーザーを結ぶコミュニケーションを AI により新しい体験を実現するため、新たな AI ソリューションとして「QA ロボット」を自社で開発し、この度サービス提供を開始いたしました。QA ロボットは会話形式で社内外の問い合わせに適切な回答をする AI チャットボットで、自社チャットボットのリプレースを検討、または新しく導入検討でトライアルを希望する企業を募集しています。



顧客や従業員と企業のコミュニケーションの課題

会社の顔としてお客様に多く接しているコールセンターやカスタマーサポートの重要性は日々高まっています。一方で、慢性的な人手不足や、商品のライフサイクルが短くなることで負荷増大が顕在化しています。また、24時間の対応が困難であり、対応品質にムラがあることで、お客様の満足度やブランドが低下する原因にもなっています。社内においては、DXに代表されるように従業員の働き方が変わり続ける中で発生する問合せ対応にも、企業側の負担が増えています。さらには、お客様や従業員の生の声が重要視される中、人が対応してしまうことでデータが残らず、サービス改善や働き方改善に活かされていない実態もあるのではないのでしょうか。そこで、当社が AI 技術を活用し、これらのコミュニケーションの課題を解決するソリューションの開発に着手。この度、AI チャットボット「QA ロボット」という新サービスの提供を開始いたします。

AI チャットボット「QA ロボット」とは？

当社が開発した QA ロボットは、LINE や Web チャット上で AI が会話形式で、社内・社外の問い合わせに対して自動回答する AI チャットボットです。

人がチャットボットに対して入力する曖昧な表現、ニュアンス、スペルミスを考慮し、導入企業独自の用語にも対応することで、シナリオ型チャットボットに比べて格段に運用コストが低減できるサービスです。

こうしたことを実現できたのは、BERT※1をベースに弊社が独自開発した複数の最先端 AI 技術を取り入れたためです。AI に学習させるデータを自動増幅させることで、AI が質問に対して正しく回答する精度は 95%※2 以上を達成しました。ユーザーが入力した質問があいまいな場合は、人間のように質問意図を理解して回答することも可能となりました。

※1

BERT とは、Bidirectional Encoder Representations from Transformers の略で、2018 年 10 月に Google の Jacob Devlin らの論文で発表され、多様なタスクにおいて当時の最高スコアを叩き出した自然言語処理（翻訳、文書分類、質問応答など）モデルです。

※2

自治体の FAQ データで検証した結果になります。

専用の管理画面からチャットボットの回答率や正答率、アクセス状況などを確認し VOC（Voice of Customer）分析が可能なダッシュボード機能を標準搭載しております。問合せ内容の増減や内容の変化から、顧客や従業員の声を把握して、FAQ の改善および顧客や従業員の潜在的ニーズ把握に役立てることが可能です。

提供体系

提供するチャットサービスの方式により、LINE 連携、Web UI、API 連携からご契約内容を選ぶことができます。同サービスの導入検討にあたり、トライアル版を利用希望の企業を募集いたします。

QA ロボットでできること

当社の「QA ロボット」には以下の機能が搭載されています。

1、チャット連携方式

連携方式	概要
LINE連携AIチャットボット	QAロボットとお客様のLINEアカウントを連携し、AIチャットボット機能を搭載したLINE BOTを提供します。
Web式AIチャットボット	WebブラウザをUIとして、チャットボットを提供します。 想定ユースケースは、お客様のサイトにチャットボットUIを埋め込み、エンドユーザーの疑問に対して迅速に対応できるようにすることです。
AIエンジンのAPI連携	高精度なFAQ検索エンジンをAPI形式で提供します。 お客様のシステムにAIによる高精度検索機能を追加したいケースなどを想定しています。

チャット連携方式については、上記以外にも柔軟に対応を予定しています。

2、ダッシュボードとチャットボットカスタマイズ機能

機能名		概要
ダッシュボード		当月のQAロボットの利用状況の概要を把握し、効果的に利用できているかを確認できます。具体的には、回答率や正答率、アクセス状況などを可視化します。
詳細分析	ユーザー質問一覧	ユーザーとQAロボットとのやり取りを一覧で確認できます。「ユーザーがどのような疑問を持っているか」、「質問に対してQAロボットの回答」が把握でき、FAQのデータ運用に役立ちます。
	質問ランキング	よく回答されるFAQの質問と、質問毎のフィードバック状況が把握できます。「良くないフィードバックが多い質問のFAQを見直す」など、FAQのデータ運用に役立ちます。
	カテゴリランキング	よく回答されるカテゴリと、カテゴリ毎のフィードバック状況が把握できます。「良くないフィードバックが多いカテゴリのFAQを見直す」など、FAQのデータ運用に役立ちます。
	ユーザー推移	QAロボットを利用するユーザーを日毎/月毎に集計・可視化し、利用状況を把握できます。具体的には「QAロボットへの利用が減っている/増えている」等を把握できます。
チャットボットカスタマイズ機能		ユーザーが画面上で自由にFAQデータを追加・編集・削除することで、AIが表現の違いを考慮した質問に即座に対応するチャットボットにカスタマイズが可能です。

トライアルの申込方法について

以下のサービスページの申し込みフォームから、お申し込みください。

担当者よりご連絡いたします。

<https://aicross.co.jp/aix-lab/qa-robot-lp1/>

■AI CROSS 株式会社について

代表取締役 CEO 原田 典子



結婚・出産を海外駐在時代に NY で経験。出産・育児に関する情報収集には SMS をフル活用したお陰で、仕事との両立も実現。一方、帰国後の保育園探しに相当苦労し、日本におけるワーキングマザーを取り巻く環境の厳しさを実感。こうした現状をテクノロジーの力で解決する必要があると AI CROSS 株式会社を創業。ワーキングマザーに限らず、あらゆる人の働き方をスマート化することを目指し事業を推進する。

Twitter アカウント : <https://twitter.com/noriko2018>



【AI CROSS 株式会社 会社概要】 <https://aicross.co.jp/>

2015年の創業以来、「Smart Work, Smart Life」の理念のもと、テクノロジーで企業業務と働くヒトの生活をスマートにするため、Smart AI Engagement、メッセージングサービス、HR 関連サービスの企画・開発・提供に取り組んでいます。2019年に東証マザーズ上場。2022年4月、東証グロース市場へ移行。日本ではまだ1%しか存在しない上場企業女性社長の一人として、女性活躍による多様な人材の活躍といった社会課題にも強い関心と問題意識を持つ。また役員男女比率は50%を超え、日本で2番目に女性比率の高い組織にも昨年ランクインされた。今後は管理職の女性比率向上や男女問わず活躍できる環境づくりに一層力を入れていく。

会社名：AI CROSS 株式会社（証券コード：4476）

代表者：代表取締役 CEO 原田 典子

所在地：東京都港区西新橋 3-16-11 愛宕イーストビル 13F

設立：2015年3月

事業内容：
・ Smart AI Engagement 事業
・ メッセージングサービス開発・運営
・ HR 関連サービス企画・開発・運営

本リリースに関するお問合せ・取材お申し込み窓口：

AI CROSS 株式会社

PR 担当：小野 茜（オノ アカネ）

TEL：080-4325-6363（携帯電話） / E-mail：a.ono@aicross.co.jp