

2020 年 3 月 4 日

会社名 ネ オ ス 株 式 会 社
代表者名 代表取締役社長 池 田 昌 史
(コード番号:3627 東証第1部)

チャットボットサービス【neo スマボ】 社内向け FAQ システムとして 稲葉製作所で採用

～独自エンジンによる運用効率および回答精度の高さを評価～

モバイル、インターネットサービスを手掛けるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:池田 昌史 以下ネオス)が提供するチャットボットサービス【neo スマボ】が、この度株式会社稲葉製作所(本社:東京都大田区 代表取締役社長:稲葉 明 以下稲葉製作所)の社内向け FAQ※1 システムとして採用されました。

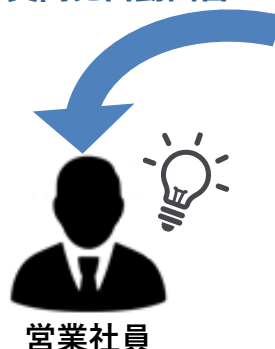
物置・オフィス家具メーカーの稲葉製作所では、営業社員が顧客や販売店から受けた製品に関する質問について、開発部門への問い合わせが頻繁に発生することから、社内問い合わせ数の削減および営業社員の自己解決力の強化が課題となっていました。そこで質問を受けた際に、営業社員が現場で回答を即座に得られる仕組み作りに向けてチャットボットの導入を検討し、評価基準である「運用効率・正答率の高さ」などの観点から当社のチャットボットサービス【neo スマボ】を候補にトライアルや検証を進めた結果、この度導入に至りました。

当社の【neo スマボ】は、問い合わせ業務を自動化することで業務効率や顧客満足度向上を実現する AI サービスです。基本的な FAQ 一式を登録するだけで柔軟に自然言語処理を行い、ユーザの多様な言い回しにも自動的に対応が可能な独自の判定条件自動生成エンジンにより、導入時から精度が高く運用におけるメンテナンスの手間がかからない仕組みを実現しています。

この度の稲葉製作所での導入においても、社内で蓄積していた「営業から受けるよくある質問」や、お客様相談室に寄せられるお問い合わせなどのデータを登録するだけで、チャットボットが自動で幅広い言い回しにも対応する点をはじめ、実際の検証過程において専門用語を使用した質問で高い正答率を得られたことや、独自の単語を登録できること等を高く評価され、採用いただいております。



チャットボットが
質問に自動回答



Press Release

【neo スマボ】においては、今後もより便利な追加機能の開発を推進するとともに企業の業務効率化やサービス向上を支援してまいります。

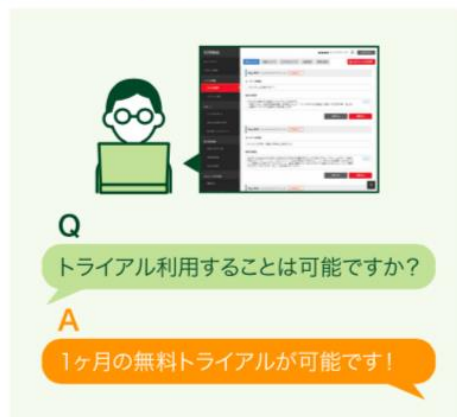
※1 FAQ: Frequently Asked Questions の略語、よくある質問とその回答をまとめたもの

《チャットボットサービス【neo スマボ】の特徴》

■会話の判定条件自動生成エンジンを搭載

基本的な Q&A 一式を登録するだけで、ユーザの多様な言い回しに自動的に対応するための判定条件を大量に自動生成する独自のエンジンを搭載しています。これにより、専門知識や事前学習は不要で高い応答精度のチャットボットを短期間で導入することが可能であるとともに、運用時におけるメンテナンスにも手間がかかりません。

管理画面に QA 登録



登録されたQAをもとに 大量の判定条件を自動生成



ユーザーの多様な言い回しに 自動的に対応可能



■充実の便利機能（以下、一部を抜粋）

・認証機能

「OpenID Connect」や「SAML」といった ID 連携プロトコルに対応しています。

Office365 や G Suite など、ご利用中のアカウントでチャットボットにログインできます。

・ログ分析

問い合わせログを確認し、回答精度の向上や業務上の課題把握などに活用することが出来ます。

・有人対応

チャットボットが回答できなかった質問をオペレータに引き継がせることが可能です。

・サジェスト機能

ユーザが文字入力中に質問文の候補を表示することで、より正確な質問をサポートします。

・画像付き回答

画像を使ってチャットボットに回答させることができるため、文字では表現が難しい問い合わせにも対応できます。

・他のサービスと連携

当社提供のビジネスチャット【SMART Message】のほか、LINE、Slack など主要チャットサービスに対応しています。

■サービス詳細はこちら：<https://smbo.jp>

<ネオスについて>

【商 号】ネオス株式会社

【本 社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【U R L】<https://www.neoscorp.jp>

【設 立】2004 年 4 月

【代表者】池田 昌史

【グループ事業内容】

- ◆ソリューション事業: サービスデザイン力を強みとしたシステム・インテグレーションと法人向けプロダクト&サービス
- ◆コンテンツ事業: コンテンツ知見を強みとしたサービス&プロデュース
- ◆デバイス事業: 深圳ネットワークを強みとしたサービス事業者向けエッジデバイスソリューション

<このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先>

ネオス株式会社

担当: 管理部 広報 / 山崎 浅野

Email: info@neoscorp.jp

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

<https://www.neoscorp.jp/>

※記載されている社名、製品名、ブランド名、サービス名は、すべて各社の商標または登録商標です。