

2020年3月26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】 レグルスの「FUJI Wifi」へ カスタマー向け FAQ システムとして導入 ～短期間での問い合わせ業務効率化・ユーザビリティ向上を実現～

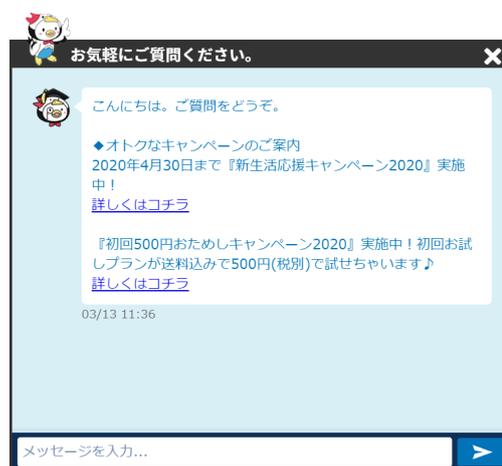
モバイル、インターネットサービスを手掛けるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:池田 昌史 以下ネオス)が提供するチャットボットサービス【neo スマボ】が、この度通信事業および派遣事業を展開する株式会社レグルス(本社:東京都新宿区 代表取締役社長:舟倉 圭一 以下レグルス)に採用されました。

レグルスは、モバイル Wi-Fi ルーターのレンタルサービス「FUJI Wifi」を提供しており、自由度が高くお得なプラン展開によりユーザーが日々増加している一方で、比例して増大する問い合わせによる業務負荷が課題となっていました。そこで業務を効率化するとともに、サービスサイト経由で寄せられる「よくある質問」をはじめとした既存 FAQ※1 のナレッジを活かすことで、ユーザーの利便性向上を実現する仕組みとしてチャットボットの導入を検討する運びとなり、当社の【neo スマボ】における高い回答精度や専門知識不要で手軽に運用できる仕組み、および今後のバージョンアップを含む開発力などの点を総合的に評価いただいた結果、この度「FUJI Wifi」サービスサイトへ導入に至りました。

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、ユーザー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。

この度の導入においては、新規プロジェクトとして実用化までのスピードも重要な要素であり、この独自エンジンによるスピーディ且つ手軽に導入が可能という点についても高く評価され、採用いただいております。

▼「FUJI Wifi」サービスサイト:<https://fuji-wifi.jp>



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】について》

サービスサイトはこちら: <https://smbo.jp>

■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、ユーザー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ーに引き継がせることが可能です。

・サジェスト機能

ユーザー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。

Press Release

<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

【URL】<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 広報チーム

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。