

**マイクロメイツ、チャットボットのシナリオ設計・構築・運用支援サービス
「シンプル スタート チャットボット(Simple Start Chatbot)」を提供開始
～ 導入から利用開始までを総合サポートし、ユーザー対応の自動化を促進～**

TISインテックグループの株式会社マイクロメイツ(本社:東京都港区、代表取締役社長:羽方聡、以下マイクロメイツ)は、チャットボット※¹ 導入に際しシナリオ※² 設計から構築、運用に至るまでの一連のプロセスを総合的にサポートするサービス「シンプル スタート チャットボット(Simple Start Chatbot)」を提供開始することを発表します。

「少子高齢化による労働力人口の減少」「有効求人倍率の上昇」「人材不足倒産」などの解決策の一つとして昨今注目されているのが、チャットボット、RPAといった業務の自動化に関するサービスです。しかしこれらは、システムが自動で学習するわけではなく、人による“教え込み”が必要です。

特にチャットボットの場合は、質問に対して正しい回答を返すためのシナリオデータ作成やメンテナンスを行う必要があります。特に精度の高い受け答えを実現するには、利用者の困りごとの傾向や問い合わせ時のフレーズなどをあらかじめ想定したシナリオの設計ノウハウが不可欠で、そのスキルを持った人材が不足していることが、チャットボット導入推進の障壁となっています。

それに対し、マイクロメイツでは、チャットボットのシナリオ設計から構築、運用に至るまでの一連のプロセスを支援します。

マイクロメイツは、IT 定着化サービス専門企業として、ユーザー向けのドキュメント作成、研修トレーニング、コンタクトセンター運営など、数多くのユーザーサポート実績の中で培ったお客様対応ノウハウを応用し、チャットボットの有効活用を見据えた現状のアセスメントから、“ユーザー目線”でのシナリオ作成、継続的なチューニングまでをワンストップで提供します。

マイクロメイツでは、効率的なチャットボット運用をサポートすることで、窓口宛の問い合わせ数減少を図り、自己解決の促進、コスト削減やサポート体制の適正化を実現します。

※¹ チャットボット・・・「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、テキストや音声を通じて、自動的に会話するプログラムのこと。

※² シナリオ・・・質問とそれに対して何を回答するべきかのデータをまとめたもの。教師データとも言う。

■「シンプル スタート チャットボット」の特長

～マイクロメイツのノウハウで、“ユーザー目線”のチャットボットを実現～

1. ユーザーサポートの経験／実績を凝縮したチャットボットシナリオの作成

- ・選択肢からも自然文入力からも目的の回答に辿り着ける導線作りで、初任者からベテラン社員まで幅広いユーザーをカバー

2. 準備段階から設計～構築、運用開始後のメンテナンスまでをワンストップでサポート

- ・大手電機メーカー、大手OA機器メーカーの技術系のカスタマーサポートや、企業内ヘルプデスクな

ど、ITユーザーサポート実績で培ったノウハウを、チャットボット運用に応用

3. 多数の実績を持つTISのチャットボットクラウドサービス「DialogPlay」を採用

- ・社内ヘルプデスクの負荷軽減と社内業務の効率化に多数の実績があるグループ会社であるTIS株式会社のチャットボットクラウドサービス「DialogPlay」を採用^{※3}

※3 その他チャットボット、FAQシステムには順次対応予定。

4. チャットボットが誘導する先のドキュメント整備にも対応

- ・マニュアル制作における多数の経験／実績を基に「機能性」「保守性」「使用性」を満たしたドキュメント作成により、利用者自らの問題解決とスキル向上を促進

5. チャットボットの様々な利用シーンを提案

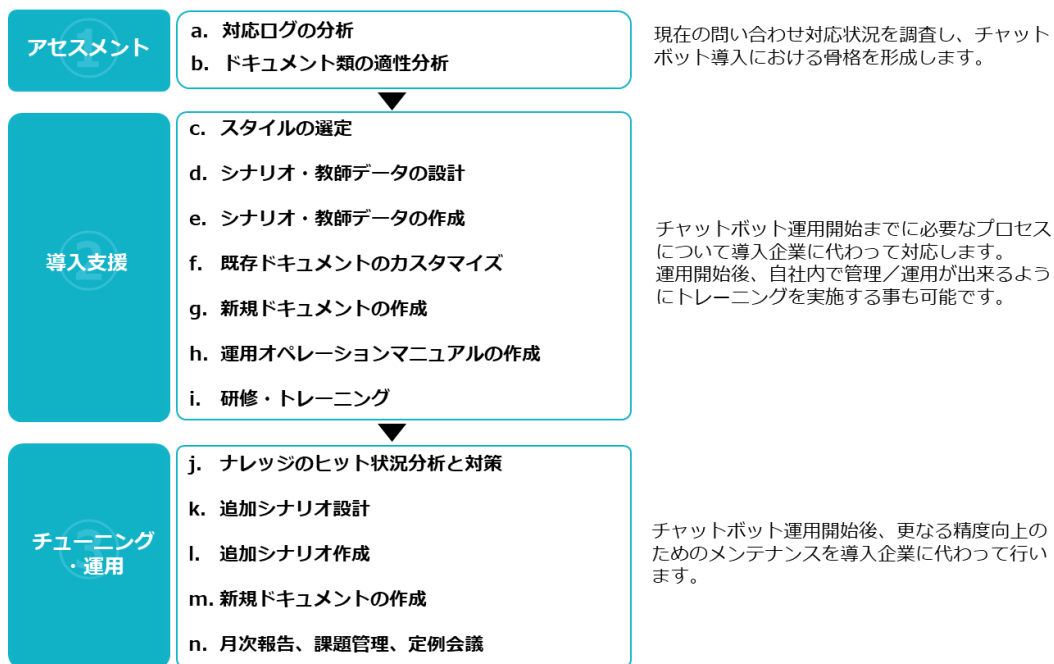
シーン その1:社内規定や申請書など各種ドキュメントが散在している

「育児休業を取得するための手続き方法が知りたい」「出張に必要な申請書類がどこにあるかわからない」など、各種ドキュメント類の在り処が散在している場合、それらのリンク先をシナリオに登録することで、サポート部門への問い合わせを軽減します。

シーン その2:Office365/MS Officeに関するユーザーの“お困りごと／問い合わせ”が後を絶たない

マイクロメイツでは、560項目以上に及ぶOffice365/MS OfficeのFAQを取り揃えています。これらをチャットボットに組み込むことで、ユーザーの自己解決促進につなげます。

【サービス提供範囲】



■価格

ご利用形態により変動するため、詳細はお問い合わせ・資料請求フォームよりご相談ください。

<https://www.micromates.co.jp/contact/index.html>

DialogPlayについて

「DialogPlay」は、業務チャットボットが作成できるSaaS型のクラウドサービスです。「Microsoft Teams」や「Skype for Business Online」を始めとし、様々なチャットプラットフォームに向けて、業務チャットボットを作成、公開することができるクラウドサービスです。チャットボットはGUIベースで作成でき、ユーザーの発言である自然言語から適切な行動を推定して、ユーザーに代わって質問への回答や、業務ができます。詳細は以下をご参照ください。

https://www.tis.jp/service_solution/dialogplay/

マイクロメイツについて

マイクロメイツは、企業活動における ICT 利用環境の向上を求めるお客様に対して「ユーザー定着化支援」「マニュアル、FAQ 等のドキュメント作成」「コンタクトセンター構築運用」という 3 つの大きな領域における包括的なソリューションサービスをご提供します。常にユニークかつ高付加価値のサービスを創造提供することで御社にとってのベストパートナーを目指します。

<http://www.micromates.co.jp/>

TISインテックグループについて

TISインテックグループはグループ会社約 60 社、2 万人が一体となって、それぞれの強みを活かし、日本国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客さまのビジネスを支えるITサービスをご提供します。

<https://www.tis.co.jp/group/>

【本ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社マイクロメイツ 営業本部 営業企画室

担当：太田、木内

TEL：03-5512-5252

WEB：<https://www.micromates.co.jp/contact/index.html>

本リリースに記載された会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。