

マイクロメイツ、Microsoft Office365 の FAQ をチャットボットで提供 ～ FAQ を更に便利に活用し、ユーザーの自己解決を促進 ～

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、Microsoft Office365(以下、Office365)の機能や操作等に関するFAQをチャットボット(※1)に搭載して提供することを発表します。

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、ヘルプデスク運営という3つの柱を軸に、これまで数多くの企業に対してサポートを行ってきました。

特にOffice365に関する導入支援サービスは過去2年間で70社以上の実績があり、Outlook/Outlook on the Web/Skype/Teams等のよく使う機能を中心に構成したFAQは、内容の豊富さ、分かりやすさから、多くの企業から高く評価いただいています。

マイクロメイツでは、従来はドキュメント形式(※2)で提供してきたこのFAQを、チャットボットに組み込んで提供します。チャットボット形式のFAQにより、ユーザビリティ向上に加え、自己解決の促進につながる事が可能になりました。また、社内サポート窓口宛の問い合わせ数減少により、コスト削減やサポート体制の適正化も実現します。

※1 チャットボットは「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 PDF または Word 形式

■特長

1. ユーザーサポートの実績を凝縮したチャットボットシナリオ

- ・困り事/問い合わせ時の言い回し等を“ユーザー目線”で捉え反映したシナリオ構成
- ・選択肢からも自然文入力からも目的のFAQに辿り着ける導線作り

イメージ：TIS社のチャットボットシステム「DialogPlay(※3)」にマイクロメイツのFAQを組み込んだ際の画面遷移



※3 DialogPlayはTIS株式会社のチャットボットシステムです。

2. サブスクリプション(※4)形態や、FAQ素材のみの販売にも対応

- 以下のようなご要望に対しても柔軟に対応可能
「新入社員が入社する4月のみ等、Office365の問い合わせが増える期間だけFAQを利用したい」
「ユーザーサポートを導入したいが、可能な限りコストを抑えたい」
「自社で既にチャットボットツールは導入しているので、素材としてFAQだけ購入したい」

※4 サブスクリプション・・・コンピュータのソフトウェアの利用形態の一つで、ソフトウェアを買い取るのではなく、利用権を借りてその利用期間に応じた料金を支払う方式

3. 読み込む負担が少なく、見やすさを追求したレイアウト

- 文字を多用せず、操作画面中心に構成されているため、直感的に理解する事が可能

4. 豊富なFAQ項目数でOffice365の困り事をあらゆる角度からサポート

- Office365/Windows10/Office2016のFAQの項目数は合計560項目以上(2018/9現在)
- レベル分けされた項目群で構成されているため、利用開始直後のお客様から、更に便利に使いこなして作業効率を高めたいお客様まで、幅広いお客様のニーズに応えることが可能
- Office2016/Windows10のFAQは、前バージョンとの差分を中心に構成

■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>

■開発背景

「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」など人材難の要因となるワードを目にしにない日はないくらいに、身近な問題として浮き彫りになっています。

それらの問題の解決策の一つとして昨今注目されているのが bot(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。

特にチャットボットについては、コミュニケーションのオートメーション精度も高くなり、定型的な質問については実際の人間が対応しているような回答をかえすチャットボットも世に出てきています。

従来、マイクロメイツの FAQ はドキュメント形式で提供してきましたが、豊富な FAQ 数の中から目的の回答を更に素早く見つけるための手段として、「チャットボット」と「FAQ」の“マッシュアップ”により、手軽にFAQの利便性を高め、自己解決促進、コスト削減、サポート体制の適正化につなげます。

DialogPlayについて

「DialogPlay」は、TIS が提供する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」「コールセンター構築運用」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事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。