

# 対話型チャット エクスペリエンスに Bot Service を使用する

100 XP

3 分

顧客サービス チームでは、長い間、受けた質問の大部分を処理する仮想エージェントを求めてきました。Web サイトで、最もよくある質問への回答をどんなに目立つようにしても、買い物客はせっかちで、チャット ウィンドウで連絡する方が時間の節約になると考えます。

チームは、買い物客に生身の人間と対話しているように感じさせたいと考えています。仮想エージェントでは回答できないことが明らかになったときには、チャット セッションを人間に転送する必要があります。

仮想エージェントを提供すると、すべての買い物客が回答を得るまでの時間が短縮されます。仮想エージェントではほとんどの質問に回答できるので、人間の顧客サービス エージェントは解放され、より難しい質問やアカウント関連の厄介な問題に対処できます。

## どのサービスを選択すべきか

この場合も、今では十分に理解した決定の条件を適用して、適切な製品を見つけてください。

最初に、Tailwind Traders は、自然言語を介して人間と対話する仮想エージェントを構築するのでしょうか。はい、そうです。仮想エージェントのチャット エクスペリエンスを実装するには、このシナリオで Azure Bot Service を使用する必要があります。Bot Service では、Web サイトの [よく寄せられる質問] ページの情報に加え、買い物客と顧客サービス担当者間で蓄積されてきた数千ものチャット セッションの恩恵を受けることができます。カスタマー サービスの監督者は、回答をテストおよび調整して、チャット エクスペリエンスをさらに改善することができます。

このシナリオに最適なオプションが見つかったとしても、引き続き決定の条件を適用して、追加のオプションが機能するかどうかを確認します。

2 番目に、Tailwind Traders は、画像、ビデオ、音声のコンテンツや意味を理解したり、テキストを別の言語に翻訳したりできるサービスを必要としているのでしょうか。おそらく、はい。このシナリオでは、Azure Cognitive Services を Bot Services と共に使用して、ソリューションを構築できます。開発者は、機能の実装を迅速化するために、QnA Maker (Cognitive Services の一部) や Power Virtual Agents などの事前構築済みのソリューションを使用して調べることができます。また、どの Azure Bot ソリューションでも、買い物客の言語から英語に翻訳し、再び元の言語に戻すために、Language Understanding (LUIS) や場合によっては Translator などのいくつかの Azure Cognitive Services を実装する可能性があります。

3 番目に、Tailwind Traders は、ユーザーの行動を予測したり、パーソナライズされた推奨事項をユーザーに提供したりする必要がありますか。いいえ、必要ありません。Azure Cognitive Services Personalizer はこのシナリオには適していません。

最後に、Tailwind Trader 社のアプリは、プライベートの履歴データに基づいて将来の結果を予測する必要がありますか? いいえ。Tailwind Traders には、モデルに取り込む履歴データが "あります"。このため、Azure Machine Learning を使用してチャット ソリューションを作成することはできますが、別のオプションが既にチャット ボット エクスペリエンスに合わせて調整されています。