# **KUZEN LANDING PAGE (FIRST PAGE)**

|  |  |
| --- | --- |
| **[META]** | |
| **タイトル:** KUZEN AI チャットボット| 自動応答のボットでもっと自由に  **メタディスクリプション:** Kuzen AI チャットボットは、LINE、Facebook Messengerなどのチャットシステムに自動応答のボットを簡単に導入できるチャットボット作成サービスです。  **キーワード:** チャットボット, AI, 人工知能, ディープラーニング,　機械学習, B2E, Business to Employee, 業務効率化, 生産性向上, リード, マーケティング, 自動応答 | **Title:** KUZEN AI Chatbot | The Freedom to Transform your Business  **Meta Description:** With Kuzen AI chatbot you create automated conversations and connect them to your SaaS, so your people can focus on the work that matters the most  **Keywords:** Chatbot, AI, Artificial Intelligence, Deep Learning, Machine Learning, B2E, Business to Employee, efficiency, productivity, leads, marketing, automated conversations |
| **[SLOGAN・CATCHPHRASE]** | |
| **[マーケティング・カスタマーサポート・働き方] KUZEN AIチャットボットで新しい形に** | **[Marketing? Customer support? Work productivity? ] KUZEN AI Chatbot unlocks the freedom to transform your business.** |
| **こんな悩みありませんか？/ Are you looking for a new way to...** | |
| **KUZEN-ENGAGE**  **リードを効率的に獲得したいが、 いい方法がない**   * 顧客接点の増加 * 売上UP * サイレントユーザーの呼び起こし | **KUZEN-ENGAGE**  **Generate more leads?**   * Develop more customer touchpoints * Have active engagement with potential customers * Increase sales |
| **KUZEN-SUPPORT**  **自社カスタマーサポートの 提供価値を高めたい**   * 顧客満足度の向上 * サポート業務の効率化 * 顧客要望の可視化 | **KUZEN-SUPPORT**  **Enhance your customer service?**   * Improve customer satisfaction * Cut operating cost * Make customer service more efficient |
| **KUZEN-AUTOMATE**  **社内の問い合わせ対応に 追われてしまっている**   * サポート業務の効率化 * 社員満足度の向上＆ストレス軽減 * 社内問い合わせ内容の可視化 | **KUZEN-AUTOMATE**  **Automate internal FAQ?**   * Automate repetitive FAQ requests * Perform internal processes from your team chat app * Reduce time wasted and stress |
| **100社以上の大手企業に導入実績あり / BIG BRANDS LOVE US** | |
| insert logos (one single image) | |
| **KUZENが選ばれる理由 / WHY KUZEN?** | |
| **プログラミングなしで簡単構築！**  専門知識のいらない直感操作で簡単にチャットボットが作れます。ノードと呼ばれるボックスで指示や質問への回答、条件等を設定し、矢印で繋げていくだけ。 | **No coding required!**  Your chatbot can be built in just a few clicks. Move around the ‘steps’ in the canvas and connect them with arrows. Set conditions to create a conversation flow that engages with your users. |
| **カスタマイズの拡張性が高い！**  チャット画面のデザインから外部システム連携まで、柔軟にカスタマイズすることができます。様々な応答方法でパーソナライズされた、リアルな対話が実現できます。 | **Flexible customization!**  From the design of the chat window to external integrations, you can configure your chatbot in just a few minutes the way you desire. Create an authentic, personalized conversation with customized content that resonates with your users. |
| **導入前から実装後までのサポートが充実！**  チャットボットを活用した最適なソリューションのご提案から、シナリオ作成のお手伝い、チューニングのサポートまで、一貫したフォロー体制でお客様に寄り添います。 | **Great support system!**  We listen. Understanding your needs helps us to come up with the best solution for your business. We also provide technical support services to help you get the most out of our product. |
| **リリースまでの期間が圧倒的に短い！**  ノン・プログラミング環境で、誰でも簡単に構築が可能です。初期構築～テスト～運用～改善まで、PDCAを高速に回すことができ、最短1ヵ月で本格導入を実現できます。 | **Quick implementation!**  Skip the IT department and start building. With the intuitive interface, your non-technical team can now build, test and improve user experience using agile development. |
| **導入の流れ / Implementation Process** | |
| insert image | |
| **KUZENの機能紹介 / Key features of KUZEN** | |
| **直感的なUI**  専門知識のいらない直感操作で簡単にチャットボットを作ったり管理したりすることができます | **Intuitive UI**  Drag and drop to build and manage the chatbot in just a few clicks. |
| **自然言語処理**  自社開発の自然言語処理エンジンを搭載し、ユーザーからの様々な言い回しに対応できます | **Natural Language Processing (NLP)**  Our NLP engine helps to analyze user’s input and understand its meaning. |
| **学習機能**  想定外の発言データを蓄積し、学習することで回答の精度を向上させることができます | **Machine Learning**  Improve the accuracy of responses by accumulating data from unexpected questions. |
| **外部API連携**  リアルタイムにシステム間連携を行い、ダイナミックなチャットボット活用を開発不要で行うことができます | **API Integration with External Systems**  Provide real-time information to users from various external sources. |
| **導入事例 / Case Studies** | |
| 3 random case studies (slideshow effect) | |
| **[CALL TO ACTION]** | |
| あなたのサービスに合わせた適切なプランをご提案します。  Button: CONTACT US | Turn every conversation into an opportunity that helps your business grow.  Button: CONTACT US |
| **[FOOTER]** | |
| KUZEN-ENGAGE  KUZEN-SUPPORT KUZEN-AUTOMATE 機能一覧 導入事例  会社概要 [link to external site] 代理店募集 [link to external site] ニュース お問い合わせ  株式会社コンシェルジュ  〒 101-0061  東京都千代田区神田三崎町3-8-5 千代田JEBL 6F  Phone: 03-6910-0470 受付 10:00〜17:00 (平日)  Email: [info@conciergeu.com](mailto:info@conciergeu.com)  **Facebook**:  <https://www.facebook.com/conciergeu/>  **Youtube**: <https://www.youtube.com/channel/UCLtsNYo0ud5WGl7blFxEZ8g/featured>  **LinkedIn**:  <https://jp.linkedin.com/company/conciergeu>  Copyright 2019 by Concierge U  利用規約  プライバシーポリシー | KUZEN-ENGAGE  KUZEN-SUPPORT  KUZEN-AUTOMATE  Features  Case Studies  About us [link to external site]  Reseller [link to external site]  News  Inquiry  Concierge U Inc.  Chiyoda JEBL 6F 3-8-5 Sanzaki-cyo, Kanda, Chiyoda, Tokyo  Phone: 03-6910-0470 10:00〜17:00 (Weekdays only)  Email: info@conciergeu.com  **Facebook**:  <https://www.facebook.com/conciergeu/>  **Youtube**: <https://www.youtube.com/channel/UCLtsNYo0ud5WGl7blFxEZ8g/featured>  **LinkedIn**:  <https://jp.linkedin.com/company/conciergeu>  Copyright 2019 by Concierge U  Terms  Privacy |

# **利用規約 / Terms**

**コンシェルジュ利用規約**

**第1章 総則**

**第1条 目的**

コンシェルジュ利用規約は、株式会社コンシェルジュ（以下「当社」といいます。）が提供する本サービス（第2条で定義します。）の利用にあたり遵守すべき基本的事項を定めるものです。

本規約は、当社と本サービスの利用に関する契約（以下「利用契約」といいます。）を締結した者（以下「パートナー」といいます）との間の一切の関係に適用するものとします

パートナーは、本規約の他、当社が定める各種のガイドライン等（以下「個別規約」といいます。）に同意し、本サービスを利用するものとします。個別規約は本規約の一部を構成します。なお、本規約と個別規約の定めが異なる場合は、個別規約の定めが優先するものとします。

**第2条 定義**

本規約において使用する用語の定義は以下の通りです。

「本サービス」とは、当社が提供するチャットによる接客システム「コンシェルジュ」を指します。

「ウェブプラグイン」とは、本サービスの１機能であるパートナーのウェブサイトに埋め込む形で表示するチャットシステムを指します。

**第3条 規約の変更**

当社は、本規約を変更する場合には、当社所定の方法に従い、事前にパートナーに対して通知します。規約の変更後、パートナーが本サービスの利用を継続した場合は当該変更を承諾したものとし、その場合には、利用料金その他のサービス提供条件は変更後の規約によります。

**第2章 本サービス**

**第4条 本サービスの変更、追加または廃止**

当社は、当社が必要と認めたときに、サービスの全部もしくは一部をいつでも変更、追加または廃止することができるものとします。

前項に定める変更を行う際には、当社が定める方法により、当社は、事前に変更内容等についてパートナーに通知するものとします。ただし、緊急を要する場合については、当該変更後、速やかに変更の内容を通知するものとします。

**第5条 知的財産権**

パートナーは、本サービス、本サービスに付帯するプログラムおよび本サービスにより提供されたデータに関する著作権（著作権法第27条および第28条に規定する権利を含みます。以下同じ。）その他一切の知的財産権が、当社に帰属することを確認します。

また、パートナーの依頼により当社がプログラムにカスタマイズを行った場合も、当該カスタマイズされたプログラムにかかる著作権その他一切の知的財産権は、当社に帰属します。

**第6条 複製等の禁止**

パートナーは、本サービス、あるいはそのコンテンツのソースコード、データをコピーしないものとします。

パートナーは、本サービスの利用に基づき知り得た当社のシステムおよびデータに関する情報を秘密情報として取り扱い、当社からの事前の書面による承諾なく、第三者に開示または漏洩しないものとします。

**第3章 利用契約の締結等**

**第7条　利用契約の締結**

利用契約の申込は、予め本規約に同意の上、当社所定の申込書の提出、当社所定のオンライン申込その他当社が定める方法により、当社に対し行うものとします。本規約に同意しない場合は、本サービスの利用は認められないものとします。

利用契約の申込を行った者（以下「申込者」といいます。）は、当社に対し、前項の利用契約の申込を当社と利用契約を締結する権限を有する者が行っていることを保証します。

申込者は、契約が成立するまでの間はいつでも申込を撤回することができるものとします。但し、当社に作業費等が発生した場合、当社が申込にかかる本サービスの提供準備に着手した以降は、申込者は、当該作業費等を負担するものとします。

利用契約は、利用契約の申込を当社が承諾した時点で成立し、本サービスの提供は、当社が申込者に対し電子メール等により送付する契約完了通知が到達した時点より開始します。

**第8条 利用契約の申し込み拒絶**

当社が申込を承諾することが相当でないと認める場合、当社の判断により設置を承諾しないことがあります。

前項の規定により本サービスの申込みを拒絶した場合は、速やかに申込者へ通知するものとします。但し、当社は、申込を拒絶した理由を開示する義務を負わないものとします。

**第9条 契約期間**

当社が提供する本サービスの利用期間および契約期間は、当社とパートナーが合意した別途定める期間とします。

前項の期間満了の1か月前までに、当社所定の方法により、当社またはパートナーによる更新しない旨の意思表示がない場合、利用契約の期間は当初の利用契約の契約期間と同期間延長されるものとし、その後も同様とします。

**第4章 利用料金**

**第10条 利用料金**

本サービスの利用料金およびオプションサービス利用料金（以下「利用料金等」といいます。）は、当社とパートナーが合意した別途定める料金の金額とします。

パートナーは、当社の解除により利用契約の有効期間の満了前に利用契約が終了した場合その他いかなる場合であっても、当社に対し利用料金等全額の支払義務を負うものとし、当社は受領した利用料金等の返金を行なわないものとします。

当社は、経済事情の変動または本サービスの業務内容の変更、拡張等によって利用料金等を変更する必要が生じた場合には、サービス料金を改定することができるものとします。

当社は、前項による利用料金等の変更につきパートナーに損害が発生したとしても、何ら責任を負うものではありません。

第11条 利用料金支払いの遅延

パートナーは、利用料金等の支払を遅延した場合、支払期限の翌日から完済に至るまで、年14.6％の遅延損害金を当社または当社が指定する者に支払うものとします。

**第5章 個人情報規定**

**第12条 個人情報規定**

当社は、個人情報を当社のプライバシーポリシーに基づき、適切に取り扱うものとし、パートナーは、当社のプライバシーポリシーに基づき個人情報が取り扱われることに同意するものとします。

なお、特定個人情報の取扱いにあたっては、当社の特定個人情報等の適切な取扱いに関する基本方針に基づくものとし、パートナーは、これに同意するものとします。

**第6章 免責事項**

**第13条 免責事項**

当社は、コンピューターシステム障害、それに伴う誤表示、コンピューター等付随する環境に基づく損害について、一切責任を負いません。

当社は、画像・映像データ、テキスト等を含む当社に提出されたコンテンツ及び付随する情報等のデータ一切に関する損失・損害について、一切責任を負いません。

当社は、本サービス、サーバー、コンテンツ及び本サービスから送信された電子メールが、ウィルス又はその他の有害な要素に感染していないことを保証しません。

いかなる場合であっても、当社は、本規約、本サービス、本サービス上のコンテンツ、本規約の下許諾された権利、信頼、アクセス、又は使用、不使用、遅延等に生起して第三者との間に生じた何らの紛争及びこれに関連するいかなる損害についても、一切責任を負いません。

**第14条 サービスの中断・中止**

当社は、以下の事由が生じた場合、会員に事前に告知、通知することなく、本サービスの運営を中断、又は中止することがあります。これらの事由による本サービスの中断又は中止によって、ユーザーが損害を被った場合、当社は一切責任を負いません。

本サービス用設備等の保守、メンテナンスを定期的に、又は緊急に行う場合

本サービス用設備の故障等の場合

地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議、火災、停電、その他、不慮の事件、事故等の不可抗力により、本サービスの提供が提供できなくなった場合

その他、運用上、又は技術上本サービスの中断、又は中止が必要と当社が判断した場合

**第7章 反社会的勢力**

**第15条 反社会的勢力**

甲および乙は、相手方に対し次の各号の事項を確約する。また甲および乙は、本契約が当該確約に依拠して締結および履行されるものであることを確認する。

自らまたはその役員（業務を執行する社員、取締役、執行役またはこれらに準ずる者をいう。）が、反社会的勢力ではないこと。

反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものではないこと。

甲または乙が、第１項または第２項に違反した場合、相手方は書面で通知を行うことにより何等の催告なしに本契約を解除することができる。

**第8章 準拠法、管轄裁判所**

準拠法、管轄裁判所

本サービスにかかる法律問題の準拠法は、日本法とします。ただし、国際物品売買契約に関する国際連合条約の適用は排除するものとします。

疑義、争議、問題が解決しなかった場合の訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

# **プライバシーポリシー / Privacy**

株式会社コンシェルジュ（以下、弊社という）は、

業務上、取り扱う個人情報すべての保護の重要性を認識し、

弊社サービスをご利用になる方（以下「ユーザ」）の個人情報は

弊社が定めるプライバシーポリシーに則り、その収集や取扱いには細心の注意を払います。

**1.個人情報の定義**

個人情報とは、氏名・生年月日・年齢・性別・メールアドレス・電話番号・住所など生存するユーザ個人を識別できる情報（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）を指します。

**2.個人情報の利用**

弊社は、取得した個人情報を以下の目的のために利用します。

本サービスに関連する情報提供

利用者の本人確認

本サービスの運営上必要な事項の通知（電子メールによるものを含む）

個人を特定できない範囲においての統計情報の作成および利用

本サービスの新規開発に必要なデータの解析

契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行

アフターサービス、各種問い合わせ対応

**3.利用目的による制限**

弊社は、ユーザの個人情報を利用又は第三者に開示するのは、下記の場合に限ります。

ユーザの同意がある場合

ユーザが希望するサービスを行うために本サービスの提供を第三者に委託し、又は請け負わせる場合

本サービスが、ユーザの属性の集計、分析を行い、個人が識別・特定できないように加工したものを作成し、新規サービスの開発等の業務遂行のために利用、処理する場合

本サービスが、統計資料を業務提携先等に提供する場合

ユーザの利益を侵害しない範囲内において、本サービス及び個人情報の開示の対象となる第三者その他当事者の利益のため必要な場合

法令等に基づき開示することが必要な場合

その他個人情報保護法によって許された目的のため利用する場合

**4.個人情報の取得**

弊社は、個人情報の入手を適法かつ公正な手段によって行います。ユーザの意思に反する不正な方法により入手しません。弊社は、個人情報を間接的に入手する場合には、入手する個人情報について、提供者が本人から適正に入手したものであるかどうかを確認します。

**5.個人情報の適切な保護**

弊社は、ユーザの個人情報を、正確、最新のものとするよう適切な処置を講じます。また、ユーザの個人情報を適切かつ安全に管理します。

**6.委託先の監督**

弊社は、取得した個人情報の取扱いを委託する場合があります。その場合には、個人情報の取り扱いに係わる必要な契約等を締結し、委託者に対する必要かつ適切な監督を行います。

**7.個人情報の管理者の設置**

弊社は、個人情報管理責任者をおき、社内における個人情報の適切な管理を実施します。

**8.個人情報の開示**

弊社は、ユーザご本人より当該本人の個人情報の開示を求められた場合には、遅滞なく応じます。ただし、以下の場合は、その全部または一部を開示しない場合があります。

ユーザ本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合 弊社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合 他の法令に違反するおそれがある場合

**9.個人情報の訂正、利用停止等の手続**

弊社は、ユーザご本人より当該本人の個人情報の訂正、追加、削除、利用の停止または消去を求められた場合には、ユーザご本人であることを確認した上で合理的な期間内に対応します。

**10.免責**

以下の場合は、第三者による個人情報の取得に関し、弊社は何ら責任を負いません。

ユーザご本人が弊社サービスまたは別の手段を用いて第三者に個人情報を明らかにした場合 ユーザが弊社サービス上に入力した情報等により個人が識別できてしまった場合

**11.クッキーの使用等**

弊社は、ユーザが、弊社や弊社の提携先等のサービスをご利用になったり、ページをご覧になったりする際に、ユーザのIPアドレス、クッキー情報やユーザが閲覧した広告・ページ、ユーザのご利用環境などの情報をユーザのブラウザから自動的に受け取り、サーバーに記録します。 弊社は、新しいサービスを検討したり、提供しているサービスや広告の内容をよりユーザの皆様に適切なものとするために、性別、職業、年齢、ご覧になったページ・広告、ご利用時間帯、ご利用の方法、ご利用環境等のユーザに関する情報を利用する場合があります。 弊社は、広告主や情報提供元、サービス提供元などに、どのような広告や情報、サービスなどを掲載または提供していただくことが効果的であるかを分析して提供するために、ユーザに関する情報を分析したり、分析のためのアンケートの対象の抽出を行う場合があります。なお、個人が識別できるような情報が分析結果に含まれることはありません。

**12.プライバシーポリシーの改定**

弊社は、プライバシーポリシーの全部または一部を改定することがあります。重要な変更がある場合には、弊社サイト上でお知らせします。

**13.お問い合わせ先**

個人情報に関するお問い合わせは電子メールでご連絡下さい。

info@conciergeu.com

# **SERVICE 1: KUZEN-ENGAGE**

|  |  |
| --- | --- |
| **[TITLE]** | |
| **KUZENのAIチャットボットで 新しい顧客体験を吹き込みませんか？** | **Reimagine your customer engagement**  **with KUZEN AI Chatbot.** |
| カスタマーエンゲージメントとは ユーザーに「愛着」を持たせて深めることです。コミュニケーションを通して、「共感」をフックに1人1人の心に響く価値をお届けしませんか？ | Customer Engagement is… to interact with your customers at the right time in the right way. Offer values that resonate with your customers with a personalised conversation. |
| **KUZENの効果 / How KUZEN helps to engage?** | |
| **話しかけ機能で2倍のリード取得**  設置したチャットボットが訪れたお客様に話しかけることで、相手の興味をグッと引き寄せることができます。。 この機能で2倍のリード取得という結果も出ています。 | **Generate 2X leads with pop-up messages** Taking a proactive approach, KUZEN AI Chatbot helps to capture and interact with visitors and you can qualify leads more efficiently. |
| **KUZENのメリット / Benefits of KUZEN** | |
| **ユーザーの行動データを活用** 取得したデータをダッシュボードで可視化し、ユーザーの行動を直感的に把握できます。。データ分析により、ユーザーの行動の先を読むことができ、ニーズに合わせたアプローチで対応できます。  【直感的なUI】【データ分析】 | **Utilize user data**  With KUZEN, you can visualize user data on an intuitive dashboard easily. Understand not only WHAT matters to your users the most, but WHY.  【Intuitive UI】【Data Analytics】 |
| **顧客接点の増加**  一方的で無機質なWebサイトと比べ、チャットボットはユーザー補助のWeb接客ツールとして、積極的に話しかけたりユーザーの要望をヒアリングすることができます。特定のシナリオを基に、コンテンツ誘導やサイト回遊率を向上させます。  【自然言語処理】【対話IFとの連携】 | **Double customer touchpoints**  Instead of waiting for your customers to get in touch, why not make a move first? Take a proactive approach to content marketing.  【NLP System】  【Integration with Chat Platforms】 |
| **サイレントユーザーの呼び起こし**  電話やメールが手間なユーザーにとって、チャットボットは利用ハードルが低いコミニュケーションツールです。ユーザーに積極的に話しかけることで、直帰率の改善に繋がります。  【様々な応答方法】 | **Allow active engagement**  Instead of scaring them with phone calls or boring them with emails, reach out to your more passive audience in an engaging way with personalized and interactive content.  【Customizable Contents】 |
| **売上UP**  事業者側からユーザーセグメントごとに、最適なタイミングで情報の配信や双方向のコミュニケーションを行えます。お客様の共感を高め、消費喚起を促すことができます。  【セグメント配信】 | **Conversations lead to more sales**  Rather than using a wall of text, engage with your customers in a personalized conversation to answer what is relevant and interesting to them.  【Targeted Messaging】 |
| **導入事例 / Case Studies** | |
| 1 random KUZEN-ENGAGE case study (slideshow effect) | |
| もっと見る | Read more |
| 詳しく知りたい！ | Learn more! |

# **SERVICE 2: KUZEN-SUPPORT**

|  |  |
| --- | --- |
| **[TITLE]** | |
| **カスタマーサポートは AIチャットボットKUZENにお任せ** | **Create a personalized customer service**  **with KUZEN AI Chatbot.** |
| カスタマーサポートとは  お客様の声を聴き、タイムリーなサポートで寄り添うことです。いつでもお客様のニーズに応えるパーソナライズされたサービスを提供しませんか？ | Customer support is…  to listen to your customers and provide timely assistance. Create a tailored service that answers to different needs of your valuable customers. |
| **KUZENの効果 / How KUZEN helps to interact?** | |
| **LINE 等への導入で顧客との距離を縮める**  Webプラグイン、LINE、Facebook Messenger等の対話インターフェースへKUZENを導入することで、コンテンツを身近に提供。 顧客と近い距離間でサービスを提供できるので、顧客満足度の向上も見込めます。 | **Build a closer customer relationship with personalized conversations** KUZEN has you covered with a range of chat platforms - from Facebook, Line, Web Chat to Slack. Connect with your customers by offering what they need, when they need it, from where they want it. |
| **KUZENのメリット / Benefits of KUZEN** | |
| **サポート業務の効率化**  自然言語エンジンを搭載するKUZEN AIに学習させることで、今まで人が行っていた「簡単な返答」などの対応をチャットボットに置き換えることができ、コストの削減に繋がります。  より難易度の高い対応を求めるユーザーにはをオペレーターに切り替えをすることで、シームレスな対応が提供できます。  【自然言語処理】【学習機能】【有人切替】 | **Smooth and engaging conversations**  KUZEN AI Chatbot is your new customer service team member. It learns fast and is not susceptible to mood swings - it delivers the best quality service all the time.  【NLP】【Machine Learning】【Operator】 |
| **顧客満足度の向上**  24時間365日の稼働で、ユーザーの都合に合わせた、ユーザーファーストな対応を実現できます。人が対応するよりもスピーディな返答でユーザーをお待たせすることもありません。  【シナリオ作成】【様々な応答方法】 | **Focus on customer satisfaction**  With KUZEN AI Chatbot, you can help customers 24/7 and provide instant assistance. Set different scenarios to engage with users based on time, location and other conditions.  【Scenario】【Customizable Contents】 |
| **ユーザーにリアルタイムな情報を**  カスタムデータベースや外部システムに連携することで、ビッグデータを活かし、ユーザーのニーズにぴったりの情報をより早く適切に提供することが可能です。  【カスタムDB】【外部API連携】 | **Deliver real-time information**  You can provide customers with the most suitable and up-to-date information by simply connecting your chatbot with custom database and external systems.  【Custom Database】【API Integrations】 |
| **顧客要望の可視化**  チャットボットを通じてユーザーとやり取りしたデータは全て対話履歴として蓄積し、そのデータを分析画面で可視化することで、顧客が何を求めてサイトに訪問してきたかを把握することができます。  【データ分析】 | **Gain a bigger picture of user needs**  With Kuzen’s data analytics, you can grasp a bigger picture of different user segments - not just the WHAT / WHEN / WHERE of their actions, but it helps you to understand the WHYs.  【Data Analytics】 |
| **導入事例 / Case Studies** | |
| 1 random KUZEN-SUPPORT case study (slideshow effect) | |
| もっと見る | Read more |
| 詳しく知りたい！ | Learn more! |

# **SERVICE 3: KUZEN-AUTOMATE**

|  |  |
| --- | --- |
| **[TITLE]** | |
| **KUZENのAIチャットボットで 業務効率化と革新的な働き方を実現** | **Maximize your team performance**  **with KUZEN AI Chatbot.** |
| オートメーションとは  手間のかかる業務を自動化させることです。オートメーションにより、業務の効率化、価値提供の高速化、仕事に力を注げる職場環境を実現してみませんか？ | Automation is…  letting chatbots do the repetitive tasks so that your employees can focus on the real work. |
| **KUZENの効果 / How KUZEN helps to improve?** | |
| **社内のFAQ対応をチャットボットに任せ、業務効率化を実現**   簡易な問合せや業務時間外の社内の問合せを任せることで、業務効率の向上や人件費削減に繋がります。Slackなどの社内ビジネスチャットツールを活用できます。 | **Give your employees what they need immediately** Let KUZEN AI Chatbot cut your employees' search time for documents. Go a step further and automate some of the internal processes so that they can perform them via Slack or other business chat apps. |
| **KUZENのメリット / Benefits of KUZEN** | |
| **ワークフローの最適化**  シナリオを作成し、単純なルーティンワークや繰り返し業務を自動化させることが可能です。手間のかかる作業をチャットボットに任せることで、従来のワークフローを改善し、リソース削減することができます。  【シナリオ作成】【直感的なUI】 | **Optimize workflow**  Anyone can automate simple and repetitive tasks with KUZEN AI Chatbot to free up time and resources. You can now focus on what’s more important and improve your workflow.  【Scenario】【Intuitive UI】 |
| **社内業務の効率化**  様々なSaaSツールと連携し、Slackなど一つの対話インターフェースで情報をコントロールすることで、SaaSツールを開くことなく情報のインプット／アウトプットが可能になります。  【外部API】【セグメント配信】 | **Enhance work productivity**  Integrate various external SaaS tools in one platform and streamline the operation. Let your employees access what they need from one place based on the conditions you choose.  【API Integrations】【Targeted Messaging】 |
| **社内問い合わせ内容の可視化**  KUZENのAIチャットボットを通じてユーザーとやり取りしたデータは全て対話履歴として蓄積し、そのデータを分析画面で可視化することで、社内問い合わせ内容でどの項目が多いのか、どの部署の問い合わせが多いか把握することができ、社内業務改善に活用することができます。  【データ分析】【カスタムDB】 | **Visualize FAQ inquiries**  With KUZEN Analytics function, you can see what the most common questions are and whether the employees are satisfied with the answers. Save and export this data to analyze it with any tool you want.  【Data Analytics】【Custom Database】 |
| **社員満足度の向上＆ストレス軽減**  親しみやすいインターフェースが窓口となり、知りたいことを気軽に聞けることで、社員満足度の向上とストレス軽減に効果が期待できます。また「誰に聞いたらいいのかわからない」といった問合せを行う側と、「同じ質問が何度もくる」という問合せを受ける側との双方の問題が解決できます。  【対話インターフェース】【多言語対応】 | **Improve employee satisfaction**  With a lighthearted conversation at your familiar chat interface, you can have all the information at your fingertips and there’s no need to bother your coworkers and boss anymore.  【Integration with Chat Platforms】  【Multilingual Support】 |
| **導入事例 / Case Studies** | |
| 1 random KUZEN-AUTOMATE case study (slideshow effect) | |
| もっと見る | Read more |
| 詳しく知りたい！ | Learn more! |

# **FUNCTIONS: OVERVIEW**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **直感的なUI**  専門知識のいらない直感操作で簡単にチャットボットを作ったり管理したりすることができます  **Intuitive UI**  Drag and drop to build and manage the chatbot in just a few clicks. | **シナリオ作成**  ユーザーのニーズに合わせた多様なシナリオを、  フローチャートで作成できます  **Scenario**  Create flowcharts that respond to different user needs. | **様々な応答方法**  一問一答やフロー型でテキスト・画像・選択肢・フォームなどの形で返答できます  **Customizable Contents**  Use text, pictures, videos, buttons to engage with users in various ways. | **データ分析**  表やグラフで顧客情報を可視化し、簡単にレポートが作成できます  **Data Analytics**  Visualize user data in diagrams and create report automatically. |
|
| **自然言語処理**  自社開発の自然言語処理エンジンを搭載し、ユーザーからの様々な言い回しに対応できます  **Natural Language Processing (NLP)**  Our NLP engine helps to analyze user’s input and understand its meaning. | **学習機能**  想定外の発言データを蓄積し、学習することで回答の精度を向上させることができます  **Machine Learning**  Improve the accuracy of responses by accumulating data from unexpected questions. | **多言語対応**  日本語で作成したシナリオを100か国以上の言語に自動翻訳することができます  **Multilingual Support**  Translate the conversation to 100+ languages. | **有人切替**  ボットでは回答できない時に、オペレーターに切り替えることで、フレキシブルな対応ができます  **Smooth Transition with Operator**  Offer seamless user experience when switching from bot to operator |
|
| **セグメント配信**  ユーザーの属性や行動履歴に応じて適切なタイミングで詳細なセグメント配信を行うことができます  **Targeted Messaging**  Send regular emails or chat notifications to selected user segments. | **カスタムDB**  個別データベースを用いて、細かな条件に応じてデータを出し分けることができます  **Custom Database**  Having a unique database, you can tailor personalized messages for each user. | **対話インターフェースとの連携**  Web Plugin・LINE・Facebook Messenger・Slack等の様々なインターフェイスに導入することができます  **Integration with Chat Platforms**  Connect with users via LINE, Facebook, Slack and Web plugins. | **外部API連携**  リアルタイムにシステム間連携を行い、ダイナミックなチャットボット活用を開発不要で行うことができます  **API Integrations**  Provide real-time information to users from various external sources. |

### **FUNCTION 1: 直感的なUI / Intuitive UI**

|  |  |
| --- | --- |
| **直感操作**  専門知識のいらない直感操作で簡単にチャットボットが作れます。プログラミングの知識は一切不要。ノードと呼ばれるボックスで指示や質問への回答、条件等を設定し、矢印で繋げていくだけ。 | **Intuitive Interface**  Create your chatbot with a few clicks and NO coding required! Start building by connecting the “steps” with arrows and setting conditions to the flowchart. |
| **ダッシュボード**  わかりやすい直感的な操作で、シナリオを作成したりデータ分析を行ったりすることができます。 | **Dashboard**  Manage different scenarios, configure your service settings, analyze your user data - all in one intuitive dashboard. |
| **デザイン変更**  チャット画面のデザインやレイアウトを自由にカスタマイズすることができます。チャット画面の大きさ、ユーザー・ボットの吹き出しの色、背景色など、イメージに合うデザインに変更できます。 | **Customizable Chat Window**  Choose the color, size, shape and layout of the chat window that best fits with your brand image. |

### **FUNCTION 2: シナリオ作成 / Scenario**

|  |  |
| --- | --- |
| **シナリオ作成**  想定されるユーザーとの対話シナリオを、フローチャートで［ボット］→［ユーザー］→［Q&Aフォルダ］の順番で繋いでいきます。多岐なシナリオを用意することで、よりスムーズなカスタマージャーニーが実現できます。 | **Scenario**  You can configure different scenarios based on different customer segments to deliver a smooth and pleasant conversation experience for each individual. |
| **バージョン管理**  現在エンドユーザーが使っているシナリオはそのままに、新しいバージョンを思いのまま変更することが可能です。メンテナンス・チューニング・検証を行った後、新しいバージョンに切り替えることで、安全にシステム運用することができます。 | **Version Control**  Continuous improvement is the key to better user experience. You can manage, edit and test the new version while having the previous one running the service without interruptions. |
| **日時別シナリオ**  指定日時ごとに、シナリオの切り替えを行うことができます。曜日・時間・除外日を任意に組み合わせることで、有人オペレーターが対応できない休日や営業時間外でもユーザーのお問い合わせに対応できます。 | **Time Setting**  Setting different scenarios to operate at different times of the day and week help you to deliver services 24/7/365 with personalized conversations. |

### **FUNCTION 3: 様々な応答方法 / Customizable Contents**

|  |  |
| --- | --- |
| **フロー型（ダイアログ）**  あらかじめ用意しておいたシナリオに沿って質問を進めるフロー型は、繰り返し質問を行うことでより正確な回答へ導くことが可能です。回答までの所要時間がかかりますが、「自然な日常会話の流れ」が「ストレスフリー／ユーザーフレンドリー」なサービスの実現に繋がります。 | **Dialogue Mode**  Natural conversation helps users become more engaged. This process may take up some time, but it reenacts real conversations and provides a more user-friendly and stress-free experience. |
| **一問一答型**  ユーザーからの１つの質問に対し、AIが１つの回答を導く形式の1問1答型は、特に「よくある質問」などのすぐ回答できる単純な応答に適しています。１つの質問で相手の意図をくみ取る必要があるため、「質問の方法（演出）」や「AI（自然言語処理）技術」が重要となります。 | **QA Mode**  With this method, users can get the answer they need straightaway. It is most suitable for simple Q&A. KUZEN AI technology helps to decipher users’ messages and understand individual needs accurately. |
| **返答パターン** テキスト・スタンプ・絵文字・画像・動画・音声・選択肢・フォーム・カルーセルなど、ユーザーの回答に合わせて様々な形式で送信できます。 | **Customizable Contents**  Messages can be delivered in many different ways with Kuzen AI Chatbot builder. You can create a personalized conversation with texts, emojis, pictures, videos, audio files and more to capture your users. |

### **FUNCTION 4: データ分析 / Data Analytics**

|  |  |
| --- | --- |
| **データの可視化**  集められたデータをダッシュボードでグラフ化し、簡単な設定で必要な情報が揃ったレポート作成ができます。 自分たちで独自の解析をしたい場合でも、メッセージとの会話履歴や顧客情報を含めたデータをCSV形式でダウンロードできます。 | **Data Visualization**  In just a few clicks, you can create beautifully visualized data on the dashboard and have a comprehensive report ready. Want to analyze the data yourself? No worries! You can download users’ chat history and information in CSV format. |
| **データ取得と保存**  **CV測定機能** URLクリックや特定の地点への到達などを計測しコンバージョンを測定することができます。  **ユーザー情報記憶** 会話したユーザーの情報を記憶し、シナリオ分岐やPUSH通知をすることができます。 | **Collecting and Saving Data**  **Track Conversion Rate** Measure and analyze data that you care about - click rate, site traffics, conversion rate and more!  **Store User Information** Allow more personalized conversations to take place and send customized push notifications to specific user segments. |
| **満足度機能**  ユーザーフィードバックを基に、チャットボットの回答に満足したかどうかを直感的に知ることができます。ユーザー体験を考えつつ、対話シナリオを改善し、さらなる良質な顧客体験を提供できます。 | **Satisfaction Questions**  Based on user feedback and satisfaction rate, you can improve the user experience with a better conversation flow that caters to diverse user needs. |

### **FUNCTION 5: 自然言語処理 / Natural Language Processing (NLP)**

|  |  |
| --- | --- |
| **自然言語処理**  独自開発の自然言語処理エンジンを搭載し、ユーザーからの様々な問い合わせの対応や自由入力時の言葉の揺らぎを吸収することができます。チャットボットのインターフェイスに特化した形態素解析によるアプローチで、一発回答と選択肢表示の2パターンから選択することができます。 | **Natural Language Processing (NLP)**  Our Natural Language Processing (NLP) engine can understand the core of user messages with morphological analysis. With this AI technology, you can create an automatic conversation experience in both Dialogue and Q&A approaches. |
| **類義語辞書**  一般的な類義語辞書を持ち合わせており、言葉のゆらぎを調整することができます。それに加えて、業種・業界、個別の類義語を追加することも可能です。同じ意味を持った単語を複数登録することで、チャットボットの返答率を上げることができます。 | **Synonyms**  KUZEN AI Chatbot can adapt to the variations of word choice with the in-built synonym dictionary. In addition to that, you can add keywords and synonyms that are specific to your industry to boost the accuracy of responses. |

### **FUNCTION 6: 学習機能 / Machine Learning**

|  |  |
| --- | --- |
| **学習機能**  ユーザーとスムーズにやり取りするためには、チャットボットを定期的にトレーニングすることが大切です。入力された情報、ユーザーの行動、想定外の発言といったデータを蓄積し、AIを学習させることで回答の精度を上げ、より円滑なコミュニケーションを取ることができます。 | **Machine Learning**  Nobody’s born knowing everything, nor does the chatbot. It is important to train your chatbot by feeding it with data and accumulating user insights. The more it learns, the more skilled it becomes in handling user requests. |

### **FUNCTION 7: 多言語対応 / Multilingual Support**

|  |  |
| --- | --- |
| **翻訳機能**  日本語で作成したシナリオを100か国以上の言語に翻訳することができます。自動翻訳機能を追加すると、ユーザーに合わせて、チャットボットのメッセージやボタンが多言語で表示されるようになります。 | **Translation**  With the automatic translation function, your chatbot can hold a conversation with users in 100+ languages. Connect with a diverse range of users locally and internationally by communicating in a language that they feel most comfortable with. |

### **FUNCTION 8: 有人切替 / Smooth Transition with Operator**

|  |  |
| --- | --- |
| **有人切替**  ボットとの会話の途中で、有人のオペレーターに切り替え対応することができます。有人チャット画面では、①チャットボットとカスタマーの会話履歴、②カスタマーの情報が表示されます。シームレスに引き継ぐことで、オペレータがユーザーに対して即時に適切な対応をすることが可能です。 | **Seamless transition between bot and operator**  When questions cannot be answered by the chatbot, the on-site operator can take over the requests. The system displays user chat history and information on the side. It helps the operator understand the situation better and continue to provide the user with a satisfactory experience. |

### **FUNCTION 9: セグメント配信 / Targeted Messaging**

|  |  |
| --- | --- |
| **通知機能**  ユーザーが特定のシナリオへ到達した際に、メールやチャットで通知することができます。また、チャットボット内のフォームに、入力されたユーザーの情報を指定のメールアドレス、もしくはSlackのチャンネルに通知することも可能です。 | **Notifications**  Be on top and ahead of your competitors. Get instant notifications via email, Slack or other chat platforms when your users submit a form or reach certain steps in the scenario. |
| **セグメント配信＆プッシュ配信**  集められた会話履歴や利用状況のデータをもとに、各ユーザーを属性ごとにグルーピングし、ユーザーに合わせた情報を提供し、話題や販促情報をお届けすることができます。複数の条件に合致するユーザーに対して、定期的にプッシュ配信を行うこともできます。 ※PUSH通知の可能なSNSとの連携が前提です。 | **Segment Notification ＆ Push Notification**  Tailor the most suitable content for each and every user segments. Grouping users allows you to target user needs more effectively and send regular push notification.  ※Push notification is only available for integration with SNS. |

### **FUNCTION 10: カスタムDB / Custom Database**

|  |  |
| --- | --- |
| **カスタムDB**  各サービスで使用するデータをKUZEN AIで一元管理し、独自のDBを構築することができます。カスタムデータベースを使用することで、ユーザーに合わせた情報をその中から検索し、適切なレコメンデーションを「テキスト・ボタン・カルーセル」で表示させることができます。 | **Custom Database**  Provide tailored information to your users in the form of text, button or carousel suggestion. KUZEN AI can search from a bank of data and make suitable recommendations for each unique user. |
| **CSVインポート**  エクセルファイルで作成したデータをKUZEN AIに一括アップロードし、簡単にカスタムDBを構築することができます。その後、新たなデータ登録や更新、または削除も可能です。店舗名・住所・電話番号のようなデータやFAQの対応などにも活用できます。 | **CSV Import**  Creating a custom database is a breeze. Just upload a CSV file - you can then add, edit or delete data as you like. It works well with a large amount of data such as shop lists, addresses, phone numbers and FAQs. |

### **FUNCTION 11: 対話インターフェースとの連携 / Integration with Chat Platforms**

|  |  |
| --- | --- |
| **対話インターフェース** Web Pluginのみならず、Facebook MessengerやLINEといった対話型プラットフォームへの導入が可能です。社用スマートフォンに導入したり、社員専用WebサイトやSlackに導入する等、用途は多岐にわたります。プッシュ通知を使用したマーケティングにも活用でき、顧客満足度とサービス提供価値の向上が期待できます。 | **Chat Platforms** Connect with your users using the chat platform they like. Whether it be Facebook Messenger, Line or web plugins, we’ve got you covered. You can also connect it with Slack or any web-based systems for business use. Utilize push notification to conduct content marketing, boost revenues, improve user satisfaction and offer meaningful values. |
| **Facebook Messenger**  Facebook Messenger×チャットボットで革新的な集客手段を実現できます。 入力フォームの代替、エンゲージメントの強化、ユーザーの属性ごとに合わせた適切なPUSH通知等、様々な活用方法があります。 | **Facebook Messenger**  KUZEN AI x Facebook Messenger inspires a new way to attract customers. Use conversations instead of forms to dynamically engage with users. |
| **LINE**  AI×チャットボットを活用し、新たなマーケティングチャネルを確立することができます。リッチメニュー・カルーセル・イメージマップ・PUSH通知等、様々な機能をご利用いただけます。お客様1人1人とより適切なコミュニケーションが実現できます。 | **LINE**  KUZEN AI x LINE introduces a new form of chat marketing. With the use of emoji, images and push notification, you can target specific user groups more easily. |
| **Web Plugin**  Webサイトに簡単にチャットボットを搭載し、お客様の問い合わせに自動応答  ・お客様の好みの商品をご提案 ・お客様の求めている情報のご案内等、24時間、365日リアルタイムのWeb接客が実現できます。 | **Web Plugin**  KUZEN AI x Web Plugin transforms one-way interaction to two-way communication. Instead of waiting for your potential customers to get in touch, make the first move and serve your customers 24/7 online. |

### **FUNCTION 12: 外部API連携 / API Integrations**

|  |  |
| --- | --- |
| **外部API連携**  外部システムのAPI経由で莫大なビッグデータを受け渡すことにより、ユーザーのニーズに合わせたリアルタイムな情報をお届けすることができます。また、カレンダーやSaaSツールといった外部システムに接続することで、業務効率化が実現できます。 | **Integration with External Systems**  With the advantage of big data, you can now deliver the most suitable and real-time information to users when they need it. Integration with external management tools also helps to improve work productivity and optimize workflow. You have the choice to connect your service with Calendar, video chat tools like Skype, and other SaaS services such as Salesforce, Github, Abstract and more. |

# **NEWS**

<https://www.conciergeu.com/news?locale=ja>

# 

# **CASE STUDIES**

<https://www.conciergeu.com/use?locale=ja>

## **KUZEN-ENGAGE:**

### **ニッポン放送 様**

**ラジオ番組のリスナーとのコミュニケーションをLINE×チャットボットで実現**

**チャットボットの内容**

ラジオ番組と連動して、プッシュ配信の活用やエンタメコンテンツの配信、要望募集などを実施

**チャットアプリ** LINE

**利用目的** コンテンツ強化　広告

**効果** 友だち登録数UP　データの蓄積

**業種** 放送

**スピード感のある新しいものを**

導入の目的は2つありました。1つは新しいものがやりたかったというのと、もう1つはリスナー個々を意識したアピールが広がっていて、その波に乗りたかったからです。やるからにはスピード感を持ってやりたいとも考えていました。

最近のラジオはスマートフォン利用リスナーも増えていて、ラジオを聞きながらメールアドレスや住所をメモして、メールやハガキを送って貰うのはユーザーさんにとってはハードルの高いものになってきました。そこで、リスナーが持っているものでできるようになったら、と考えてコミュニケーションツールのLINEでのチャットボット導入を決めました。LINEとチャットボットを組み合わせることにより、リスナーにも届きやすく、新しいもの、面白いものとして受け取って貰えるのではないかとも考えました。

**「Kuzen」だからこそできた形**

一番の決め手は、営業のレスポンスの早さですね。早期解決をしてくれるという安心感があり一緒にやりたいと感じました。こういった企画はスピード勝負ということもあり、いかに早く世間に出せるかが大事だったので、その辺りも含めて「Kuzen」に決めました。

技術的な所は勿論、導入過程のヒアリングが充実していて他社と異なっていました。もし、他社でチャットボットを使っていたとしても、今回のような柔軟な作りにはならなかったと思います。「Kuzen」だったからこそ、今回のようにリスナーとコミュニケーションを取れるチャットボットが出せました。

**リスナーとの新しいコミュニケーションの形**

　当初は割と早い段階でLINE×チャットボットに取り組んだということもあり、「LINEでこういうことができるんだ！」とリスナーにはいい驚きを与えられました。普段使っているLINEに通知が来れば忘れずに番組をチェックしてもらえて良かったです。

また、従来のお便り募集のやり方だとリスナーへ声があまり届いていなかったのですが、LINEで投稿できるようになってからは友達にLINEするように投稿してもらえて、投稿数が一気に増えましたね。それこそ、プッシュ配信をすると100件、200件の返事がすぐに返ってきました。

色んな企画もやりましたが、一番ユーザーさんのリアクションがよかったのは「なぞなぞテレフォン」という企画です。元々の番組でもパーソナリティーと通話ができる企画はあったのですが、当時は事前に番組内で募集をかけて、企画の当選者にスタッフが電話をかけるっていう流れだったんです。それだとリスナーにとってハードルが高くて、応募自体も少なかったんですよ。それがチャットボットを導入してリアルタイムのユーザー参加型に仕組みを変えたら、応募数が一気に増えました。

具体的にはチャットボットで事前になぞなぞを用意して、最後の問題を解くとスタジオへの電話番号が手に入るという仕組みを取ったんです。リスナーにはLINEのプッシュ通知を使って、例えば「来週の火曜日夜9時になぞテレやります！」と事前告知すると、みなさん準備をしてくれるんです。開催のプッシュ通知を送ると、みなさんなぞなぞも解いてくれて15分間くらいの企画の間に着信は100件、アクセス数は200件とリスナーの反応が大きかったです。

**情報の海からの脱却**

Twitterや他の媒体をつかったPRの仕方も勿論あります。。しかし、従来の方法だと見て欲しい情報がたくさんの情報に埋もれてしまって、そもそも番組を見て貰えない可能性も高いんです。そんな中コミュニケーションツールのLINEを使いチャットボットを導入したことで、リスナーとのやり取りがより密なものになったと感じています。忘れずに番組を見てくれるリスナーも増えたので、他の番組との差別化もできました。

### **ウェザーニューズ 様**

**自治体と住民のリアルタイム防災情報チャットボット**

**チャットボットの内容**

ピンポイントで最新の天気予報を提供

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** コンテンツ強化

**効果** 売上UP　満足度向上　FAQデータ蓄積

**業種** 情報サービス

**NO.1の天気予報をピンポイントでリアルタイムに**

ピンポイントで最新の予報を提供します。天気予報はウェザーニューズの気象のプロフェッショナル400名が24時間体制で配信する1kmメッシュ&5分更新の“超細密天気予報”です。

予め内部で完結した情報ライブラリの中での会話設定と違い、利用者の関心に沿いながら、刻々と変化する天気のデータベースと連携します。

**自社独自データベースとの連携が可能なチャットボット**

“超精密天気予報”を実現するためには、ウェザーニューズ内のリアルタイムデータベースと連携できることが必須でした。それに加え、我々の意見や要望を柔軟に反映してくれる「Kuzen」の開発チームのスタンスも魅力的でした。

**自治体および住民の防災・減災活動をサポート**

「Kuzen」と“超精密天気予報”を掛け合わせて指定の地点における雷や大雪、猛暑、大雨といった防災情報から日常生活まで役に立つ情報が時間単位、日単位で得られます。地点の指定は、市町村名以外にも著名な施設名や郵便番号にも対応し、自治体ごとに個別の地点検索データベースも設定できます。こちらは自治体のHPとリンクする住民向け自主避難判断促進支援サービスから利用可能です。

**進化するチャットボット**

地域のリアルタイムな防災情報と連携を強化して、荒天時、刻々と変化する状況の中で今何ができるのか、すべきなのかを、一人ひとりが判断することをチャットボットを利用して支援していきます。住民と行政が一体となった防災活動は海外でも重要性が高まっており、新興国への展開も視野に入れております。

## 

### **敬愛大学様**

**自由なカスタマイズで利用しやすいチャットボットを実現**

**チャットボットの内容**

学部学科やオープンキャンパス、入試等の情報を発信

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** コンテンツ強化

**効果** データ蓄積　ユーザビリティー向上

**業種** 学校教育

**親しみやすいホームページを目指して**

近年の情報探索では、パソコンやスマートフォンによるWeb検索が増えています。ホームページの重要性が高まっており、ホームページの強化が課題でした。訪問者に対して一方的なやり取りを行うのではなく、インタラクティブに情報を伝える方法を探していました。そんなときに出会ったのがチャットボットです。コンテンツに気軽に案内できるのではないかと思い、導入を決めました。

**自由自在なカスタマイズ**

自由にカスタマイズができるといった点が非常に魅力的で決め手となりました。提案内容や価格にも納得感があったため「Kuzen」を採用しました。カスタマイズを重要視したのは、本学のイメージに合うインターフェイスにしたいと考えたからです。「Kuzen」は自由度も高く、実現したいイメージをうまく表現できました。

**資料請求数が増加**

資料請求数が昨年に比べて増加しました。コンテンツに上手に誘導でき、本学を十分に理解してもらえたからだと思います。チャットボットを通して訪問者の属性や利用時間帯なども確認でき、今後のマーケティング・データとしても活用範囲は広いです。これを活用して、さらに使いやすいホームページに改良していきます。

**愛されるホームページの実現へ**

現在はシンプルなチャットボットを構築していますが、今後はストレスを感じることなく利用していただけるように「フリーワード」の入力など、様々な質問に対応できる機能を付けていきます。今まで見つけられなかった新たなニーズの発見にも繋げたいと思います。様々な問い合わせに対応できる仕組みを作り、より利用しやすいホームページを目指します。

### **C4 様**

**Facebook Messengerを活用した誘導広告でリードを効率的に獲得**

**チャットボットの内容**

Facebook Messenger×チャットボットで施工管理技士の転職潜在向けの勧誘広告の実施

**チャットアプリ** FbMessenger

**利用目的** 広告

**効果** コンテンツ強化

**業種** 人材派遣

**建設業の人材需給バランスと施工管理技士の待遇を改善したい**

東日本大震災後、復興支援に重要な役割を果たしている施工管理技士は、これまで転職があまり一般的ではありませんでした。そこで弊社では「施工管理求人ナビ」を立ち上げ、施工管理技士に特化した人材採用システムを展開し、建設業の人材需給バランスの改善や施工管理技士の待遇向上に取り組んでいます。

**転職潜在層のリード獲得を目指して**

これまでも転職を希望する施工管理技士に対しては、Facebook広告でアプローチを行っていました。更なる効率化のため、メッセンジャー誘導広告を配信し、問合せフォームの代わりにメッセンジャーボットを活用して必要情報を取得する新しい取り組みを行いました。

**”共感”をフックに、リード顧客をメッセンジャーに誘導**

広告代理店のネットフロンティアの支援のもと、Facebookのメッセンジャー誘導広告を実施しました。過去のサービス登録者のなかでもスキルが高く、転職意思が強い層のデータをマーケティングオートメーションツールから抽出し、カスタムオーディエンスを作成。それをもとに類似オーディエンスを生成することで、似た特徴を持つターゲット層に広告を配信しました。

クリエイティブはターゲットに響くように、「なりたい姿」「サービスの強み」「やめたい心理」のそれぞれにフォーカスした広告を作成し効果検証しました。その中でも「やめたい心理」のインサイトに基づいた広告は最もコンバージョンが高かったのに加え、いいね！やポジティブなコメントなどを獲得し、転職潜在層にいる転職施工管理技士の共感を得ることができました。

メッセンジャー誘導後は、連絡先や希望勤務地、保有資格などの問合せフォームと同じ項目をより簡単に回答できるように、チャットボットを活用して質問事項を作成しました。チャットボット経由の問合せが来た際には、担当者がメールや電話でコンタクトを行い、転職相談に繋げました。

**スムーズな顧客体験で、想定以上のリードを獲得**

メッセンジャーにリンクを設定し、チャットボットと会話するように必要事項の入力が可能になったことで、問合せフォーム入力に対する心理的抵抗を下げ、低コストで多くのリード顧客を獲得する事ができました。2017年12月7日～25日までの実施したキャンペーン結果は、問合せフォーム入力完了者数1.6倍、リード獲得単価削減68%、問合せフォーム入力完了率2.2倍となっています。

## 

### **サニーヘルス 様**

**Webで購入を考える女性のお客様に向けた、販売サポートツール**

**チャットボットの内容**

LINEとWebを利用し、チャットボットで販売のサポートを実施

**チャットアプリ** Line WebPlugin

**利用目的** FAQデータ蓄積

**効果** CV上昇　24時間サポート　データ蓄積

**業種** 健康食品販売

**Web購入のサポート・新たなWeb接客として導入を**

ダイエット商材を扱っています。Webで買いに来る人というのは、人を介さずにダイエットをしたいという潜在意識を持っています。ダイエットというのはセンシティブなものでもあるので、よりWebで買いやすくしたいという思いがありました。

また、弊社は３０年販売を行っていることもあり、LPが長く、なかなか理解されない、読まれないということが起きていました。それをチャットボットが代わりに、質問や悩み、疑問に一問一答で答えることで、お客様自身に納得して購入していただくことを目的として導入を決めました。

**新規ユーザー様の本当の声を獲得**

約３６０万人が利用してくださっているのですが、これまではデータベース化ができていなかったこともあり、お客様の声が残っていませんでした。 Webであればレビューをいただいたり、優良顧客に対してはヒアリングを行ったりもするのですが、マイクロダイエットをよく知っている方からのお声が多く、ある程度回答が決まり切ってしまっていました。

一番欲しかったのは、ダイエットをしたいけど困っている、といった新規ユーザー様の本当の声です。

これまではそういったお声を取集する場がなかったのですが、チャットボットではリアルタイムでお客様の悩みや疑問を聞けることもあり、まだ購入を迷っている新規ユーザー様のお声を聞くことができるため、そこは大きなメリットだと考えています。

**LINEとの連携に費用や工程数がかからない**

コンシェルジュさんのチャットボットを導入する決め手となったのは、LINEとの繋ぎこみに工程数や費用がかからず、簡単にできるという点ですね。

スマホユーザーが８割いらっしゃる状況でして、LINEを使用して１to１の接点を持っていかなければいけないと思っています。そのためにもLINEの繋ぎ込みが簡単であるということは大きな決め手となりました。

LINEのお友達登録は第一段階でしかないと考えているため、今後はLINEプッシュを活用していき、LINEでのアプローチを積極的に行っていきたいですね。

**ノウハウをシナリオに反映し、ユーザー様の一番の悩みを払拭**

ダイエットというのは、いつまでに、何キロ痩せたい、というのがメインになってくると思っています。

マイクロダイエットがいい商品だというのはわかっているけれど、どのくらいの期間使用すればいいのかわからない。また、続けられるかわからない、というのが、ユーザー様にとって一番の課題になっていると思っています。

例えば、３ヶ月後に友人の結婚式を控えているため、それまでに痩せたい、というお客様がいらっしゃった時に、このくらい取ればいいですよといったことをチャットボットが返答できる。そのくらいの期間だったら続けられそうだと購入を検討していただく。こういった、これまで弊社が培ってきたノウハウをシナリオに反映できたというのが、一番の工夫点だと思います。

そして今後は、年代によってシナリオを分けるということをしていきたいと思っています。

３０代の方と５０代の方では代謝量が異なるので、その点を考慮したアドバイスがチャットボットでできるようになると、より良くなっていくのではないかと考えています。

**２４時間サポートでコンバージョンの後押しに**

チャットボットを通して、コンバージョンの後押しになっているのは実感しています。

また、時間帯での計測を行っているのですが、ピークとなるのが２時台、５時台、夜中です。夜中となってきますと、通常は対応ができません。しかし、チャットボットであれば時間を関係なく対応できる。夜中に疑問をもったユーザー様がチャットボットに質問し、適切な回答が返ってくることで購入を検討していただくといった風に、２４時間販売のサポートができるということは大きなメリットであると考えています。

チャットボットを導入したことでよりリアルな声が聞けるようになったので、今後はユーザー様の不満の声をブラッシュアップし、さらに満足度を上げ、購入に繋げていきたいと思っています。

### **緑の森どうぶつ病院 様**

**動物病院と飼い主さんの、コミュニケーションのミスマッチを解決**

**チャットボットの内容**

LINE×チャットボットを利用し、スタッフが行っていた販売のサポートを実施

**チャットアプリ** LINE

**利用目的** FAQ 販売サポート

**効果** コンテンツ強化

**業種** 動物病院

**コミュニケーションをより円滑に**

チャットボットは、飼い主さん自身が選択し、できると同時に、わかりやすく伝えることができ、獣医と飼い主さんとの隔たりをなくすことができる翻訳機のような役目を担ってくれていると思っています。

動物病院と飼い主さんとのコミュニケーションをより円滑にしたいという思いから、チャットボットの導入を決めました。

**LINEは入口、ミドル世代に向けて**

実際に使用している層はミドル世代です。その世代の女性たちでも使えるように意識して、シナリオと見え方を工夫しました。 そして、ミドル世代はアプリを使用することに抵抗感があります。「どうやってアプリを入れたらいいのかわからない」、「使い方がわからない」ということが起きてしまうので、ミドル世代にも親しみのあるLINEという形で入口を作りました。

入口をLINEとし、チャットボットというツールを通じて操作に慣れていただくことで、いずれはLINEからWebへと展開を広げていけるよう意識しています。

**サポートの充実とアイディアを実現できる自由度**

コンシェルジュさんは、アナログ的に相談ができるというサポートがあります。わからないこと、困ったことは相談にのっていただける点と、この範囲でやりましょうという縛りがなく、シナリオ作成に応用がききます。

自由度が高く、アイディアを形にできるうえに、IT専門家ではない女性でも直感的にシナリオ作成ができるということでコンシェルジュさんを選びました。

**決済までチャットボットで**

いずれはチャットボット上で決済までいける仕組みが作れればいいなと思っています。

飼い主さんがチャットボットで選び、そのまま購入する。ワンクッション挟むことなくチャットボットの中だけで完結できるスピード感と、説明がましくない動画や漫画のような楽しさを融合させて、今後に繋げていきたいと考えています。

## 

## 

## **KUZEN-SUPPORT:**

### **三井不動産 様**

**簡易問い合わせ対応の人的リソース削減を実現。さらなる会員様向けサービスの向上へ**

**チャットボットの内容**

LINE×チャットボットを活用し、会員向けサービスとして簡易問い合わせ対応、位置情報を利用した拠点検索などを実施

**チャットアプリ** LINE

**利用目的** コンテンツ強化　利用促進

**効果** 単純FAQの減少　データの蓄積

**業種** 不動産

**無機質な回答が多かったお問い合わせに、温かみをプラス**

「ワークスタイリング」というシェアオフィスを展開しています。基本的に会議室の予約や稼働状況の確認、拠点の所在位置などの情報については全てWeb上の会員向けサービスぺージに情報を掲載していますが、「Wi-Fiのパスワードについて」や「複合機のオンデマンドプリントのパスワードについて」などお客様が利用する拠点の「ワークスタイリング」をご使用されるたびに同じ質問を受け、都度コンシェルジュが回答していた状態でした。また、「拠点ごとによって違いますか？」というお問い合わせも多かったです。 コンシェルジュも自らの拠点のことははっきりと答えられるものの、自らの拠点外に関しては、自信をもって回答できず、対象の拠点に問い合わせをしていることが多くありました。

そこで、お客様からよく聞く質問やお問い合わせをチャットボットに一次窓口として対応して貰うことで、簡易な問い合わせ数の削減と問い合わせ対応をするコンシェルジュの業務負荷の低減を目指しました。

また、チャットボットを作った当時は会議室の予約完了までのSTEPが多いこともあったため、検索も含めてもっと簡単に予約や検索をしていただき、利用につなげてほしいという気持ちがありました。

導入前はお問い合わせに対し「Web上の会員向けサービスぺージご確認ください」といった回答をすることも多く、もっとコミュニケーションをとれるような温かい返答をしたいとも考え導入を決断しました。

**「今日はどこに行こう？」が最大限に活かせる**

　「ワークスタイリング」は多拠点型であり、多くの拠点の中から会員様の都合に合わせて拠点を選んで働けるというのが利点となっています。そのため、現在地からどこの拠点が近いのかLINEで検索ができ、そのままその拠点の会議室や個室の数を確認することができ、予約のページまで遷移できるため、会員様に対してより便利になりました。

また、LINEで拠点検索を行えるようにすることで、手軽に近くの拠点を探していただけるようになったと感じています。

最初10拠点だった「ワークスタイリング」も、33拠点（2019年1月時点）まで増えました。今後も拠点の更新を行いつつ「今日はどこに行こうか？」と会員様に楽しんでいただけるような工夫していきたいです。

**総合的なバランス感で「Kuzen」**

「Kuzen」を選んだ一番の決め手は、導入のスピードが早かったことですね。後は、将来的な拡張性や機械学習にも惹かれました。AI機能も搭載しているため単純な一問一答だけではなく、もう少し深く掘ったQAを作ることができる点も選んだポイントです。また、拠点が増えていくので更新のしやすさにも着目し、サポートも含めた総合的なバランスで「Kuzen」に決めました。

**現状はまだまだ通過地点**

「導入してから、コンシェルジュへのお問い合わせの質が変わりました。導入前の「Web上の会員向けサービスぺージを確認ください」から、より「この会議室はこういった会議利用ができるか？」といった利用シーンを想定したご相談をいただくようなお問合せが増えています。また、LINE上でも、「ご意見・ご要望」のメニューを作成したので、会員様からのふとした気づきやなかなかコンシェルジュに面と向かって言えないようなご意見・ご要望なども増えているように感じます。

　「ワークスタイリング」の事業も1年半が経ち、会員様も5万人を超え、「ワークスタイリング」を使う会員様も慣れてきた、と感じることが多くなりました。今使っている会員様へのお知らせやご案内の方法も増えているので、どの方法が適切にお客様にアプローチできうるのかといった住み分け問題など、当初作ったチャットボットのシナリオを、もっと会員様が欲しい情報に寄り添ったものへ変える時期に来ていると考えています。次の課題としてはLINEの強みでもある「プッシュ配信をいかに会員様に向けて上手く使うか」という点に着目しています。

まだまだやりたいことはたくさんあります。基盤は作り終えたので、次のステップへ向けて進んでいきたいと考えております。

### **エンパワーヘルスケア 様**

**「医療系」＝「堅い」を覆す、「圧倒的に探しやすい」を求めて**

**チャットボットの内容**

アプリ「EPARKキュア」×チャットボットを活用し、施設検索や予約、よくある質問対応などを実施

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** コンテンツ強化　FAQ

**効果** 単純FAQの減少　データ蓄積　ユーザビリティー向上

**業種** 情報サービス

**「圧倒的に探しやすい」EPARKキュア**

全国の歯医者・病院・薬局の検索・予約アプリ「EPARKキュア」は「圧倒的に探しやすい」というコンセプトを掲げています。その中で「探しやすさ」の施策として会話形式でユーザーにマッチした施設をご案内できるようにしたいと思い、チャットボットの検討を始めました。

キュアの利用者の年代は幅広いですが、例えば数年後を見据えたときにテキストコミュニケーションに慣れている若い世代の検索手段としても、チャットボットは新たな入口になると考え導入を決めました。

**柔らかい印象の医療系アプリを目指して**

医療系という堅いイメージがある中で少しでも柔らかい印象を与えられるように言い回しには工夫をしています。通常の検索よりもユーザーが簡単に探すことができるように検索ワードのチューニングをしていくことでより使いやすいアプリになるように日々改善を繰り返しています。

**拡張性とスピード感で「Kuzen」**

他社と比較した結果、金額面・拡張性・コンサル面・スピード感で、「Kuzen」に決めました。特にチャットボットに関しては素人だったので、カスタマイズの拡張性を含め、担当の方のコンサル部分も決め手となりました。

実際に導入して管理画面上で会話の履歴や答えられなかった質問を見ることができるので修正もしやすいですね。自分たちでチューニングができるところに魅力を感じています。お客様の声を聞きながら改善していくのは一種の楽しみでもあります。PDCAサイクルも回しやすく、疑問点が出てきた際のサポート対応もすごく心強く思っています。

**お客様に寄り添い、様々なニーズへの対応に向けて**

「斬新だね」「検索に対する印象が変わった」「今後はこういうチャットボットが普及していくんだと思います」「すごくよかったです」「検索もしやすくなった」というお客様の声も徐々に届いています。探しやすいという声が増えるように、これからも改善を重ねていく予定です。

これまでサポートセンターへの問い合わせで多かった内容をピックアップして、チャットボットの「よくある質問」に取り入れたところ、翌月には同内容の問い合わせが激減しました。キュア全体の利用数が増えたにも関わらず、問い合わせ数が減っているため、お客様によく見てもらえているなと実感しました。

「Kuzen」を導入したことで「探しやすさ」だけではなく「よくある質問」にもニーズがあることが分かったので、今後更なるブラッシュアップを実施していきたいと思います。

### **京葉ガス 様**

**家庭で起こるガスが使えない状況をチャットボットで解決!お客さまの利便性向上もKuzenで**

**チャットボットの内容**

電話受付対応の効率化・自動化、お客さまの利便性向上

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** 業務効率化　利便性向上

**効果** 入電数減少

**業種** エネルギー(都市ガス・電気)供給

**利便性の高い問合せ窓口を、AIチャットボットで**

地震等の災害が発生した際、都市ガスに関する多くの問い合わせ、特に「ガスがでない」といった内容の問い合わせがお客さまより電話受付窓口へ寄せられるため、対応には多くの人員が必要となります。一方、その問い合わせにおけるお客さまへの確認事項・説明フローは確立しているため、当該業務にチャットボットを導入することで、通常時はもちろん、災害時には特に業務の効率化に資すると共に、24時間の対話形式による対応が可能となることで、お客さまにとっても利便性の向上に繋がるのではないかという考えのもと、チャットボットを導入しました。

また、エネルギー供給会社の自由化が進む近年では、より充実した価格・サービスを提供していかなければなりません。そこで、急成長を続けるITの進化を積極的にも取り入れていく方針を打ち出した事も、導入を決めた一つのキッカケです。

**手厚いフォロー体制が決め手に！**

分かりやすい管理画面UIが「Kuzen」を選定した大きな決め手です。また、3回に渡るシナリオ学習会の開催や、設定方法や操作方法が分からない際のこちらからの質問に対する丁寧な対応等、立ち上げ時のフォロー体制には大変助けられました。そうしたサポートのおかげで、当初のイメージ通りの形でチャットボット化を実現することができました。

これまでガスの保安に関する問合せについてはほぼ電話にて対応しておりました。しかし、問合せ内容によって、窓口や受付時間が異なる等お客さまだけでなく当社受付窓口の従事者も対応が大変でした。「Kuzen」を導入することで、初歩的なガスメーター復帰方法を簡単に伝達することができ、電話対応の効率化と業務削減に繋がりました。

**新しい使い道で、お客様の満足度向上を目指す**

新たなお客さま窓口の一つとして、より幅広い内容についてチャットボット化を進めていければと考えています。また今後、新たなサービスを創りあげていく中で、チャットボットを文字だけではなく、例えばガスメーターや各種伝票等の画像解析、音声等と組み合わせることで、さらにお客様の満足度が高まる新しいツールとして、活用していきたいと考えています。

## 

## 

## **KUZEN-AUTOMATE:**

### **リョービMHIグラフィックテクノロジー株式会社 様**

**新たな施策への第一歩、よくあるお問合せはボットにお任せ**

**チャットボットの内容**

LINE×チャットボットを活用しお客様からのよくあるお問合せを自動応答化、社内工数の削減の実施

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** 社内FAQ

**効果** 単純FAQの減少　ユーザビリティー向上

**業種** 製造

**きっかけは一人のアイデアから**

国内のお客様や海外代理店から多くの問合せを電話やメールで頂いています。海外代理店から「LINEで簡単に聞けて、返してくれるものが欲しい」と声が上がったことがきっかけです。

現在リリースの最終準備段階ですが、事前に海外代理店の方に確認してもらったところ、「要望したことが実現されている！」と喜んで頂きました。

**お客様へのサービス品質向上へ向けて**

社内にAIやIoTの活用を推進するプロジェクトを立ち上げました。AIやloTを活用テーマの1つとして、お客様から頂く問合せ事項のうち「よくあるご質問やトラブルシューティング」をサービスメニューとして構築し、回答の提供を進めています。　一問一答の形だけではなくシナリオを分岐をさせて問題解決までのフローを細かく設定することでお問合せへの回答の精度を上げる工夫し、お客様へのサービス品質向上を図っています。

**共に成長し、飛躍への期待を込めて**

スタートアップでスピード感があるところに惹かれました。チャットボットに限らず、ビジネスパートナーとして更なる飛躍が期待でき、協働できそうだと感じたことも決め手の一つです。

新しい取り組みを早くやりたかったという思いもあり、導入までのスピード感のある話を頂いて、展開の早さも決め手となりました。メンテナンスもあまり難しくなく、シナリオも自分たちで修正、追加できる点も魅力だと感じています。

**広島発、新たな取り組みの一つとして**

今はまだまだ入口の段階です。目標はただ問合せの対応をさせるだけのチャットボットではなく、製品のトータルサポートができるようなチャットボットの構築を目指しています。まずは第一段階ということで、全部のメールや電話をチャットボットで対応するのではなく、吸収できるものはチャットボットで完結させ、人でしか返せない部分のみエスカレーションすることで解決数を増やしたいと考えています。

### **LIFULL 様**

**社内の問合せを一挙に任せ、スピード感のある解決法を社員へ**

**チャットボットの内容**

社員専用ページにチャットボットを設置し、社内問合せの業務効率化実現に向けて社内FAQ対応の実施

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** 社内FAQ

**効果** 単純FAQの減少　業務効率化

**業種** 情報サービス

**生産性向上の第一歩として**

導入の理由は2つあります。1つは会社が大きくなるにつれて使用するナレッジツールが増え、情報が拡散していること、 もう1つは社内問合せの問題を解消させることです。

「どこにあるのか分からない」「誰に聞いたらいいのかわからない」といった問合せを行う側と、「同じ質問が何度もくる」「マニュアルや掲示板を見てもらえない」という問合せを受ける側との双方の問題を解決し、業務効率化を図りたいと考えた結果、導入を決めました。

**気軽に「分からない」を解決へ**

LIFULLでは1部門の業務の一部だけでなく、バックオフィスの10部門以上のQAをまとめてチャットボットにいれています。

そのため、「気軽に聞ける」「知りたいことがすぐにわかるのは嬉しい」という声も出てきており、社員の満足度向上とストレス軽減にも繋がっていると感じています。

バックオフィス部門では似た質問や言葉が多く、どうしてもすぐに求めている回答が出ないケースはありますが、答えられないケースについては都度チューニングをするように工夫しているため、徐々に答えられるようになってきました。

**「Kuzen」でエンジニア要らずの構築が可能**

一番の選定理由は、自社構築が可能であることとコストです。

「Kuzen」の管理画面は一目瞭然な作りとなっているため、エンジニアがいない部門の自分たちでも初期構築ができそうだと感じました。

複数社とお会いし実際にデモ画面を見て思ったことは、エンジニアがいない私たちの部門では対応が難しそうだということでした。 仮に初期構築を外部に依頼した場合、修正や質問の追加、日々のチューニングを自分たちで行いたくても対応が難しく、さまざまな工数が発生し、スピード感に欠けてしまいます。また、部門が増えた場合には初期構築を依頼しなければならなくなりますので、イニシャルコスト・運用にかかるランニングコストが発生してしまうデメリットもあります。

「Kuzen」はそういった手間がなく、自分たちで構築が行えるため、スピード感を持ってチューニングをし、部門増加の際にも自分たちで構築ができるという2点に魅力を感じて選定しました。実際に人事部門を後日追加しましたが、問題なく自分たちで構築することができました。

**結果・展望**

リリースから1ヶ月が経ち、社内アンケートを取ったところ認知率は8割、実際に利用したことがある社員は7割に至りました。チャットボットの回答精度が高いとはまだまだ言えませんが、それでもまた利用したいと答えた社員は利用者の8割を超え、チャットボットへの期待値の高さがわかるアンケート結果になりました。

今後の展望はチューニングを重ね精度向上をし、データの拡充をしていきます。チャットボットが情報の道案内をすることで、「社内の“わからない”をなくす」ことを目指して取り組んでいきます。

### **ベル・データ 様**

**FAQのフロントとして、社員の業務効率向上に貢献**

**チャットボットの内容**

社内FAQをチャットボットで対応、社員専用ページに設置することで業務効率化を実施

**チャットアプリ** WebPlugin

**利用目的** 社内FAQ

**効果** 単純FAQの減少　データの蓄積　ユーザビリティー向上

**業種** 情報サービス

**問合せの第一フロントとして「チャットボット」を**

チャットボットの導入目的の一つは、社内業務の効率化でした。これまで社員から受けるパソコン周りや社用スマートフォン、基幹システム、ワークフローなどの問合せは、少数の情報システム担当が一手に担っていました。

広い質問範囲にくらべ人手が足りず、その都度作業の手を止めて対応するため、非効率なのが課題だったのです。そこで、QAの第一フロントをチャットボットに任せることで、この問題が解決できるのではないかと思い導入を決めました。

**難しい知識がなくても扱いやすい、優しさで選んだ「Kuzen」**

始めこそ社内の技術者たちが細かい構築作業を担当していましたが、最終的には総務や情報システムの担当がシナリオを作成することになります。

他社のチャットボットは難しいものが多く、ハードルも高いと感じていました。それに比べて「Kuzen」は直感的なインターフェースで操作できるので、スキルのない社員にも優しく、ブラウザさえあれば作れるという手軽さが魅力的でした。また、AI自然言語処理を搭載したチャットボットなので新たに学習させる手間が省け、Q&Aを作る際にあまり労力を必要としない点も助かっています。

**FAQフロントとして充実した機能**

実際に導入してから半年経ちますが、ボットによるチャット対応から有人チャットに切り替わるシステムが気に入っています。オペレーター側と質問する側が同じ画面を見ながらやり取りできるので、会話履歴も確認でき、スムーズな問題解決が可能になりました。我が社では、問合せフロントとしてチャットボット→有人チャット→それでも解らない、解決にならないとなった最終面で電話対応、といった3ステップ構成にしています。

実際に対応している人も、Q&AをEXCELで作成してから入れられるのがすごく便利で、まるで新人を教育しているような感覚で楽しいと言って喜んでいます。

**使う側にもメリットを・・・第一フロントとしてさらにチャットボットを活用したい**

現在は、例えば「基幹システムのパスワード変更方法は？」という質問に対して、ドキュメントのリンクを貼って提供しています。色々な場所にあるドキュメントを、ひとつのチャットボットでリンク回答できるので、使う側はドキュメント場所を意識せず便利です。

今後はチャットボットと社員の行動予定表（ホワイトボード）やGoogleカレンダーを紐づけし、把握したい相手の予定や会議室の空き状況を問合せられるようにしていきたいです。問合せの電話が鳴るたびに作業が中断されていた事務社員の、業務効率化を期待できます。さらには、基幹システムのパスワード変更も「Kuzen」から実施できるようにしていきたいですね。