

2021 年 6 月 8 日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

FAQ 公開・管理システム「MatchWeb®」に チャットボットサービスオプションの提供を開始 ～利用者の困りごとを複雑なシナリオ作成不要の AI チャットボットが対話形式で解決～

NTT アドバンステクノロジー株式会社（以下：NTT-AT、本社：神奈川県川崎市、代表取締役社長：木村丈治）は、FAQ 公開・管理システム「MatchWeb」のオプションとして、チャットボットサービスの提供を 6 月 8 日から開始します。

株式会社バイタリフィ（以下：バイタリフィ、所在地：東京都渋谷区、代表取締役：川勝潤治）の AI チャットボット「FirstContact」と「MatchWeb」が連携することで、対話形式の質問により利用者が知りたい内容を絞り込み、最適な回答を自動で提示し、利用者の困りごとの解決をサポートします。FAQ データは「MatchWeb」でツリー構造に分類して一元管理するため、FAQ データ管理者のメンテナンス負荷を軽減します。また、ツリー構造に沿ってチャットボットが対話形式で質問していくので、複雑なシナリオを作成する必要がありません。さらに、NTT グループの AI 技術「corevo®（コレボ）」を用いた、言葉の揺らぎを吸収する高精度な自然文検索（あいまい検索）により、言い回しを変えた複数パターンの質問文を作成しなくても、精度の高い検索が可能です。

今回のオプションサービス提供により、利用者がストレスなく目的の情報に辿り着くことができるとともに、コールセンターの対応業務や管理業務の効率化が図れます。

■背景

企業のお客さま相談室やカスタマーサポート窓口などの各種コールセンターでは、利用者から寄せられるお問い合わせとその回答を集めた FAQ を掲載した Web サイトを活用しており、昨今、自治体や官公庁のような公的機関においては、日々状況が変化していく新型コロナウイルス感染症（COVID-19）関連情報を発信するという重要な役割も担っています。しかし、利用者が知りたいことをうまく言語化して検索をしなければ目的の情報が見つからず、キーワードを変えて再検索を繰り返し、求める情報に辿り着くまでに手間と時間がかかるという問題があります。さらに、近年増加している LINE や Facebook などのチャットコミュニケーションと同じようなインターフェースで、会話形式により直感的に尋ねることができるチャットボットの要望が高まっています。

一方、システムの管理者にとっては、チャットボットの導入により FAQ データのチャットボットへの再登録や FAQ システムとのデータ同期といったメンテナンス、チャットボットの応対のための複雑なシナリオ作成、利用者が質問すると想定される複数の質問文のパターン作成などの負荷がかかっています。

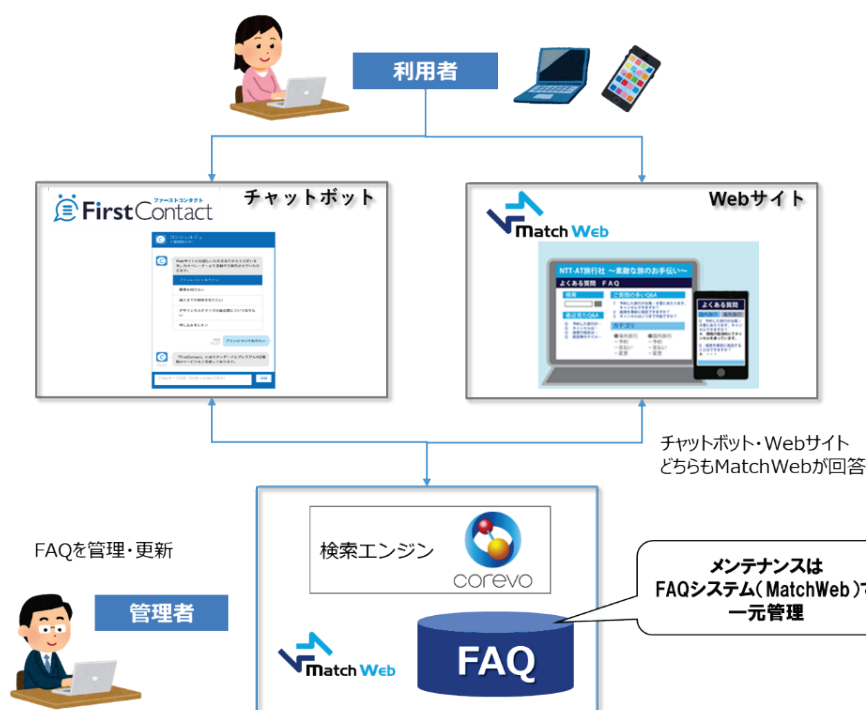
このような状況の中、NTT-AT は「MatchWeb」と「FirstContact」の連携による AI チャットボットサービスの提供により、コールセンター業務の効率化とシステム管理者の負荷の最小化に貢献します。

■サービス概要

(1) 特長

- ・FAQ をツリー構造に分類して管理することにより、チャットボットがツリー構造に沿って対話形式で質問をしていくので、複雑なシナリオ作成は不要です。
- ・FAQ データを一元的に管理することで管理者のメンテナンス負荷を軽減します。
- ・利用者は対話形式でチャットボットの質問に答えていくだけで、FAQ を探す手間がかからずスムーズな自己解決が可能です。
- ・言葉の揺らぎを吸収する高精度な自然文検索（MatchWeb AI FAQ 検索）により正しい回答へ導きます。
- ・オプションの SNS 連携機能により LINE や Facebook Messenger での利用が可能です。

(2) サービスイメージ



■MatchWeb の概要（商品サイト：<https://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>）

「MatchWeb」は、企業のお客さま相談室やカスタマーサポート窓口などの各種コールセンターに寄せられる FAQ を簡単に Web 公開・管理できる FAQ システムです。カテゴリ別に見やすく整理された FAQ 一覧と検索機能によりお客さまが探している答えを素早く提示することで、お客さまがコールセンターに問い合わせをする前に Web 上で自己解決できるようサポートし、顧客サービスの向上に役立ちます。また、社内の情報共有ツールとしても活用することができます。

■FirstContact の概要（商品サイト：<https://first-contact.jp/>）

「FirstContact」は、課題解決型の AI 搭載チャットボットです。BtoB（対企業）・BtoC（対顧客）だけでなく、BtoE（対従業員）の領域でも、柔軟にカスタマイズをして、お客さまの課題解決につながる仕組み作りをすることが可能です。現在 Web サイトやアプリをお持ちの企業であれば数行のコードを埋め込むことで、簡単に導入が可能です。そして、LINE や Facebook との連携や AI と有人のハイブリッド対応を想定した機能が充実しています。

■販売について

(1) 提供開始時期

2021 年 6 月 8 日

(2) 提供価格

販売に関する詳細につきましては、下記【お問い合わせ先】までお問い合わせください。

■今後の展開

自治体や官公庁ではコロナ禍で職員の業務が増え、窓口や電話での問い合わせ対応に時間がさけない状況が続いています。この課題の解決に向けて、利用者が Web 上で速やかに自己解決ができるようサービスを進化させるべく、開発・運営を進めていくとともに、利用者が窓口へ出かけた時と変わらないサービスを提供できる総合窓口チャットボットを目指してまいります。

※corevo®は日本電信電話株式会社の登録商標です。(https://www.ntt.co.jp/corevo/)



※記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先

【商品に関するお問い合わせ先】

NTTアドバンステクノロジー株式会社

Value Co-creation事業本部

MatchWeb担当

<https://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>

【報道関係のお問い合わせ先】

NTTアドバンステクノロジー株式会社

ビジネス推進部

コーポレート・コミュニケーション部門

担当：加藤・増田

E-mail: inquiry@ml.ntt-at.co.jp