

2022 年 6 月 27 日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

市区町村職員の電話・Web・窓口の問い合わせ業務の DX を推進 ～ 総合コンタクトセンターでの運用ノウハウから生まれた テンプレート付 FAQ&チャットボット MatchWeb®を市区町村へ提供開始 ～

NTT アドバンステクノロジー株式会社（以下：NTT-AT、本社：東京都新宿区、代表取締役社長：伊東 匡）は、コールセンター向けソリューション MatchContactSolution®の総合コンタクトセンターでの運用ノウハウから生まれたテンプレート付 FAQ&チャットボットを 2022 年 7 月から市区町村へ提供開始します。

MatchContactSolution は、2000 年のリリース以来、数多くの民間企業や自治体の総合コンタクトセンターでご利用いただいている FAQ ソリューションです。

このたび、長年の運用経験から得たノウハウを生かし、市区町村に特化したサービスとして、初期構築不要、Q&A テンプレートの提供などにより、スピーディーな導入が可能なテンプレート付 FAQ&チャットボット MatchWeb®サービスの提供を開始するとともに 3 か月の無償トライアルを提供いたします。

NTT-AT は、テンプレート付 FAQ&チャットボット MatchWeb を、2022 年 6 月 29 日（水）～7 月 1 日（金）に東京ビッグサイトにて開催される「自治体・公共 Week 2022」に出展いたします。

■背景

総合コンタクトセンターを運営している市区町村においては、住民から寄せられる問い合わせとその回答を FAQ サイトとして提供しています。FAQ サイトは、純粋な FAQ としての役割のみならず、市区町村から住民へいち早く情報を発信する重要な役割も担っています。総合コンタクトセンターを持たない場合でも住民からの問い合わせは多く、職員の負担を軽減する意味でも FAQ に対するニーズが高まっています。

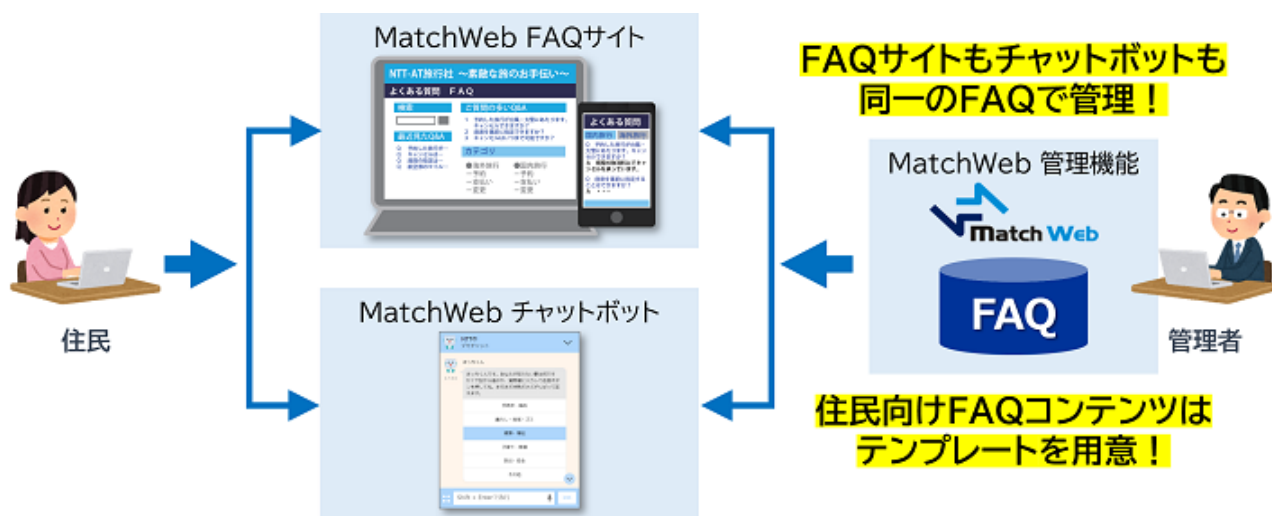
従来の MatchWeb の導入においては、お客様の要件ヒアリングから開始して 2～3 か月でサービスを構築・提供してまいりました。今回提供を開始するテンプレート付 FAQ&チャットボット MatchWeb では、市区町村に特化したサービスとして、長年の運用経験から得たノウハウを生かし、初期構築不要、Q&A テンプレートの提供などにより、スピーディーな導入が可能となります。

■テンプレート付 FAQ&チャットボット MatchWeb の概要

(1) サービス概要

- MatchWeb FAQ サイトは、市区町村のホームページ上で住民から多く寄せられるよくある質問（FAQ）をカテゴリ別に見やすく整理した一覧、ならびに検索機能を提供します。これにより、住民は目的の回答を素早く探すことができます。
- MatchWeb チャットボットは、自治体ページに追加されたチャットボットです。住民は、親しみやすいチャットインタフェースを通じて FAQ を検索することができます。

- ・ MatchWeb FAQ サイトと MatchWeb チャットボットは、双方ともに共通の管理画面で FAQ の更新を行うだけで情報を発信することができます。



(2) 特長

- ・ 自治体向けテンプレート（FAQ ツリー、およびコンテンツ）を提供します。市区町村で、新たに FAQ を作成する場合、本テンプレートを活用いただくことで職員による初期導入準備の手間、および期間が大幅に軽減できます。
- ・ 従来のチャットボットシステムの多くは、チャットによる対応の内容を構造化したシナリオの作成が必要でした。MatchWeb チャットボットでは、MatchWeb の FAQ ツリー構造を用いることでチャットボット専用シナリオの作成なしにチャットボットを提供することができます。また、運用中の FAQ の更新や新規 FAQ の追加も簡単・迅速に行うことができます。
- ・ 3 か月のトライアル利用をサービスメニューに追加します。市区町村で利用イメージや導入効果をお試しの上で購入を検討することができます。
- ・ 約 300 万語を収録した国内最大級のシソーラス辞書「Express Finder®（エクスプレスファインダー）」により、同義語・類義語・表記ゆれに対応し、より高度な FAQ 検索機能を提供します。

■販売について

(1) 提供開始時期

2022 年 7 月

(2) 提供価格

販売に関する詳細につきましては、下記までお問い合わせください。

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

■自治体・公共 Week 2022「自治体 DX 展」

2022 年 6 月 29 日（水）～7 月 1 日（金）、東京ビッグサイトにて開催される「自治体・公共 Week 2022」に出展いたします。

NTT-AT は、本サービスを NTT テクノクロスのブース内に出展いたしますので、ぜひ、展示ブースに足をお運びいただき、サービス内容をご確認ください。

https://www.ntt-at.co.jp/eventseminar/event/2022/detail/e_20220629-2/

■「MatchContactSolution」とは

NTT 研究所で培われた言語処理技術を元に開発された、コンタクトセンター向けソリューションサービスの総称です。MatchContactSolution は、「ビギナースタッフでもベテランと変わらない、質の高い回答と対応スピードの実現」を目的として、よくあるお問い合わせと回答（FAQ）をナレッジ化して蓄積・活用するためのさまざまな機能を提供いたします。Web・メール・電話などの対応品質の向上を実現するとともに、対応業務の効率化も強力にサポートするツールとして、多くの企業・自治体で利用されています。

（商品サイト：<https://www.ntt-at.co.jp/product/mcs/>）

■「MatchWeb」とは

MatchContactSolution を構成する製品の一つで、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 一覧と検索機能を用いて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、お客さま向けサービスの品質向上に貢献いたします。また、社内の情報共有ツールとしてもご活用いただくことができます。

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

■「Express Finder/シソーラス辞書」とは

言葉や名称の表記ゆれを解決するために、基本語から専門語まで幅広く収録した、日本最大級の同義・類義語電子辞書です。同じ意味で複数の表現がある用語、たとえば「コンピューター」「電子計算機」「電算機」「電脳」といった用語を関連付けて収録しています。表記ゆれの解決により、検索システムの検索ヒット率の向上や、テキスト分析システムの精度向上が実現できます。

（商品サイト：<https://www.ntt-at.co.jp/product/dictionary/>）

【本件に関する問い合わせ先】

■製品に関する問い合わせ先

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