



終わりのないFAQのメンテナンスから もう解放されたくありませんか？



お客様の質問に応じて、AIが回答を導き出すMatchManualなら
これまでのようなFAQの作成・更新作業が不要になります。

これまでコンタクトセンターの対応品質の向上には、質の高いFAQを網羅的に揃えておくことが常識であり、多くの企業がその作成と更新に時間と労力を費やして来ました。しかし、このような作業に貴重な人的リソースを割くのは、もったいないと思いませんか？ ナレッジ検索システム「MatchManual」は、お客様からの質問に対し、AIエンジンによって膨大なマニュアルや資料から最適な回答を自動で引き当ててするため、さまざまな質問を想定した膨大なFAQを作成しておく必要がなくなり、バックグラウンド業務を大幅に省力化できます。

POINT

1

文書や表などの“中身”を
AIが理解して知識DBへ蓄積

従来のような単純な言葉だけの検索ではなく、文書の構造や意味をAIが判断し、知識DBとして蓄えることで、最適な回答を迅速に提示できます。

POINT

2

従来のような個別のFAQ
作成や更新が不要に

新たなFAQを作成する必要がなくなるため、バックグラウンド業務を大幅に省力化できることに加え、従来のFAQもそのまま検索対象として活用※できます。

※弊社のFAQツール MatchWebを利用している場合

POINT

3

利用者の評価で
使うほど回答の質が向上

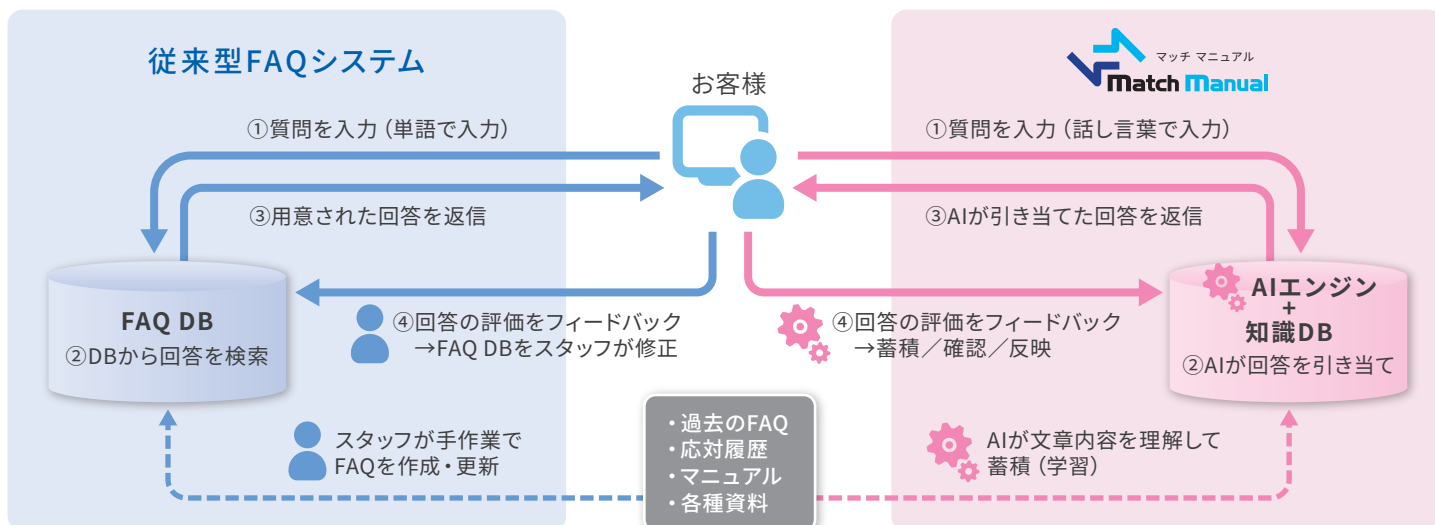
利用者の評価（必要な情報が得られたか）が知識DBへ蓄積されるので、管理者の負担を減らしつつ、最適な状態へ進化します。



従来型FAQシステムとの比較

● AIエンジンによるFAQの自動引き当てと、評価フィードバックを活用した管理者の負担減

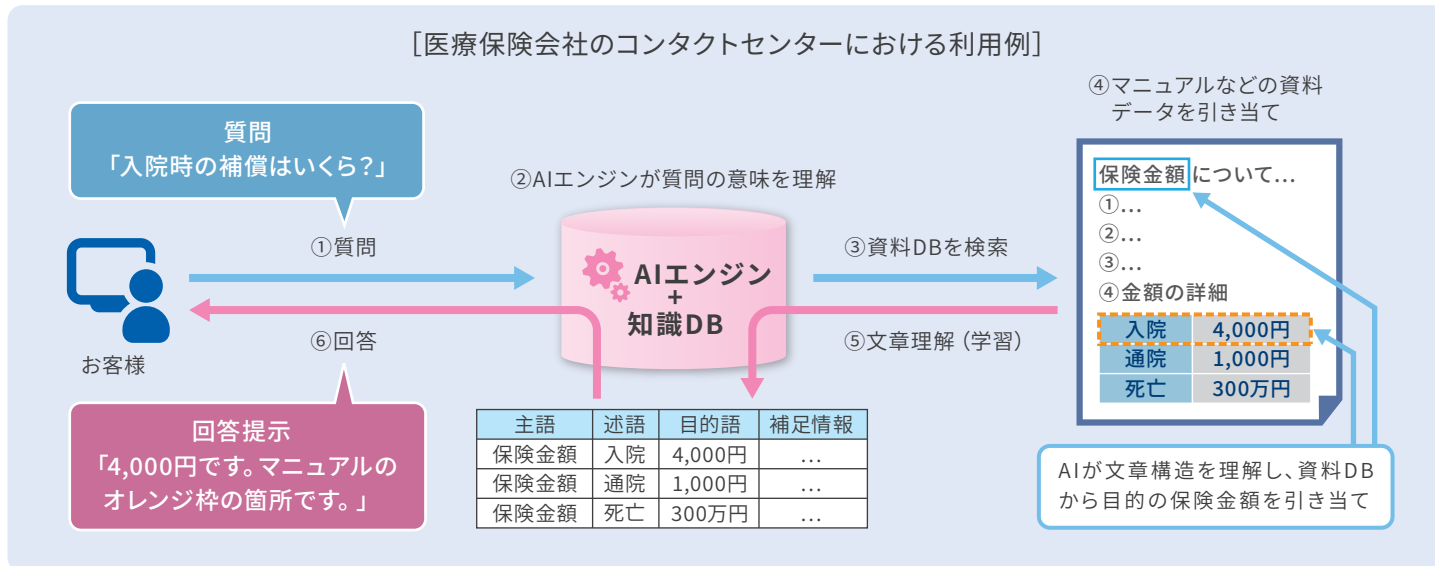
知識DBは過去のFAQや対応履歴データなども分析・蓄積できるため、過去のリソースも無駄なく有効活用できます。



利用例

● 文章や図表の構造を理解し、その関連性をAIエンジンが学習

文章や表などの意味や構造をAIエンジンの学習によって理解し、それらを知識としてDBへ蓄えることで、人手によるFAQ作成だけでは捌き切れない複雑な質問にも、迅速に対応できるようになります。



corevo

このマークはNTT研究所技術を活用していることを表しています。
「corevo」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。

お問い合わせ

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



※記載された社名、各製品名等は、各社の商標または登録商標です。※本カタログ記載の内容は予告なく変更することがあります。※カタログ記載内容 2021年4月現在

NTTアドバンステクノロジー株式会社

Value Co-creation事業本部 カスタマーエンゲージメントビジネスユニット
〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎セントラルタワー