



オペレーターを介さなくても、24時間365日

お客様を待たせずベストな回答を提示できます！



このような課題をお持ちのお客様にオススメです！

- お客様のお困りごとに24時間365日、回答したい！
- コンタクトセンターのスタッフが常に不足している！
- Q&Aが複雑で知りたい情報を探し辛いとクレームが！
- 優秀なチャットボットを手間を掛けずに作りたい！



MatchWeb&AIチャットボットの組み合わせで、
理想なお客様サポート体制を構築できます！

企業が目指す究極のお客様サポートとは、24時間365日対応で、あらゆる質問に対し正確かつ迅速に回答できるサポート体制の構築ですが、コンタクトセンターの稼働時間や人材確保に制約がある中でそれを実現するには、オペレーターを介さなくても「チャットボットの問いかけに答えるだけで、目的のFAQが見つかる」ユーザーインタフェースと、お客様の質問に対して最適な回答を自動提示できるFAQ機能を備えた、賢いWebコミュニケーションツールの導入がもっとも有効な手段といえます。そのようなツールをご要望でしたら、ぜひNTT-ATにお任せください。ご好評頂いておりますFAQシステム MatchWebに高精度なAIチャットボットを追加するだけで、お客様の質問を的確に理解し、最適な回答を迅速に提示するチャットボットを、短期間で簡単に構築することが可能です。

POINT

1

お客様の質問を的確に理解し
最適なFAQを自動回答！

POINT

2

既存の膨大なFAQも
手間を掛けず取込みOK！

POINT

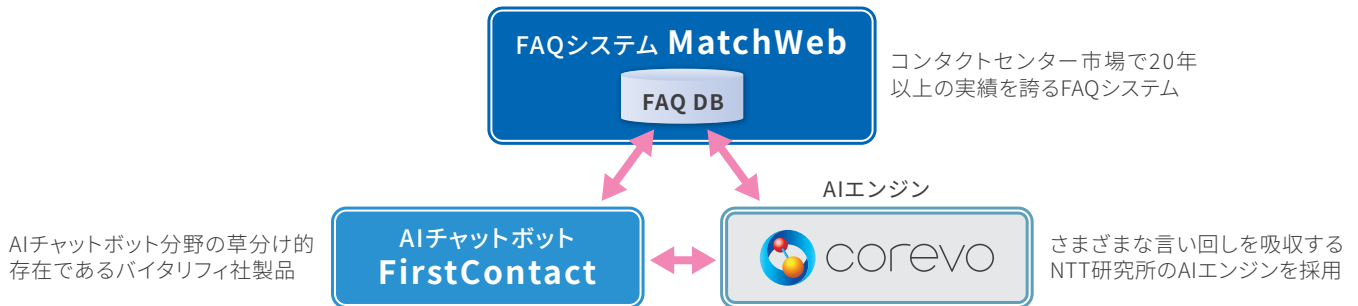
3

チャットボットのための
応対シナリオは作成不要！



● AIエンジンが膨大なFAQ内から関連する情報を収集して、AIチャットボットが自動レコメンド

定評あるFAQシステムMatchWebのWeb用FAQデータベースを軸として、NTT研究所が開発したcorevo(コレボ)によってさまざまな言い回しを吸収しながら関連情報を収集し、AIチャットボットが最適な回答を提示します。



● お客様の質問を元にAIチャットボットがツリー構造のFAQを参照し、最適な回答を提示

FAQをツリー構造に分類して管理し、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自動作成するため、複雑なシナリオ作成は不要です。利用者は質問に答えていくだけで、求める回答 (FAQ) にたどり着くことができます。

The flow diagram shows a user asking '予防接種について知りたいことがあるから、調べてみよう!' (I want to know about vaccinations, so I'll look it up!). The chatbot asks for more details. The user selects '健康・福祉' (Health & Welfare) from a tree. The chatbot then asks to select a specific item, and the user chooses '健康・医療' (Health & Medical). The chatbot then displays the specific FAQ: 'FAQ番号: FAQ01234' and provides an answer regarding lost vaccination certificates. The user expresses satisfaction: 'すぐに見つけた! FAQから探すよりずっと早くて便利ね!' (Found it right away! It's much faster and more convenient than searching through FAQs!).



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/matchfaq/>



※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11月現在