

自動会話 AI最前線

チャットボットに 「できる」10のこと

Chat Bot



HITTO

U VITALIFY

PROFESSY
will or nothing.

NTTレゾナント

**iFocus
network**

hachidori

Chat Plus+

AI SQUARED
After Internet × Artificial Intelligence

BP マスターピース・グループ株式会社
Masterpiece Group, Inc.



CONTENTS

2 AIチャットボットとは 下がる導入ハードルと進む実用化

チャットボットに「できる」10のこと

- | | | |
|----|----------------------------------|--------------------|
| 3 | 社内問合せ対応を自動化し、工数を削減できる | HITTO 株式会社 |
| 4 | キャラクターに性格を与え、命を吹き込むことができる | NTTレゾナント株式会社 |
| 5 | テレワーク中・勤務時間外でも即時対応ができる | チャットプラス株式会社 |
| 6 | AI 検索システムと連携ができる | 株式会社バイタリフィ |
| 7 | 顧客を分析し、マーケティング施策を検討できる | アイフォーカス・ネットワーク株式会社 |
| 8 | オペレーターのサポートに活用し、顧客満足度向上を図ることができる | 株式会社エーアイスクエア |
| 9 | ウェブサイトに設置し、コンバージョンを増やすことができる | 株式会社 PROFESSY |
| 10 | LINE などの SNS と連携ができる | hachidori 株式会社 |
| 11 | Zendesk などのソフトウェアサービスと連携ができる | 株式会社 ZeQ |
| 12 | 多言語で外国人顧客対応ができる | マスターピース・グループ株式会社 |



AI チャットボットとは

チャットボットとは「チャット（会話）」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、ユーザーの問いかけに合わせて返事をしてくれるプログラムのことを指します。

なかでも、あらかじめ登録された膨大なデータの中から、AI が繰り返し学習をし、回答の精度を高めていくタイプのチャットボットのことを「AI チャットボット」と呼びます。自ら学習した内容をもとに質問の回答を探し出すため、高度な内容でも自然な会話が可能になるのが特徴です。

反対に「シナリオ」と呼ばれるあらかじめ設定されたスクリプトに沿って会話を進めるタイプを「ルールベース型チャットボット」と呼びます。「人工知能」ではなく「人

工無能」と揶揄されますが、AI チャットボットに比べ、比較的導入しやすいというメリットがあります。

チャットボットを導入するメリットとしてまず挙げられる「人的コストを削減できる」という点に加え、近年ではチャットボットを稼働させるプラットフォームの多彩化や、音声でやりとりを行える「AI スピーカー」の普及など、その活躍の幅は広がってきているといえるでしょう。

チャットボットを比較する際には、導入の目的、何を改善したいのか、どのように開発するか、などを検討することが重要になります。

これらのポイントをチェックすることで、より課題に適したチャットボットの導入か実現できるでしょう。

下がる導入ハードルと進む実用化

ルールベース型チャットボットは AI チャットボットに比べ、導入しやすいメリットがあるとご紹介しましたが、最近は AI チャットボットでも導入しやすいサービスが増えてきました。

- 無料トライアルができるもの
- 専門知識不要で扱えるもの
- 使い慣れたソフトウェアと連携できるもの

精度向上も相まって実用化が進んでいるため、ネット通販や企業ウェブサイトアクセスした際に、画面の端に自動的にチャット画面が開くのを目にしたことがある方も多いのではないのでしょうか。

今回はチャットボットに「できる」10 のことをテーマに、サービスを提供する各社に話を聞きました。貴社へのチャットボット導入の一助となれば幸いです。

HiTTO 株式会社

AI ソリューション事業部
カスタマーサクセスチーム マネージャー

東田 悠希



社内問合せ対応を自動化し、工数を削減できる

社内ナレッジを体系化し問合せ対応を自動化

HiTTO が提供する導入価値は、単なる問い合わせ対応工数の削減ではありません。皆様からの質問（＝お困りごと）の集積から「従業員が何を知りたいと思っているのか」を可視化することができます。実際のお客様の事例として「新しい社内制度や評価体系、福利厚生など、社員の関心が高い内容を可視化できたことで、研修内容の見直しができた」「現場の悩み事や不満を認識したことで、新しい施策を企画・立案

し、従業員満足度が向上した」といったお声をいただいております。現場を起点とした変化に強い組織づくりを、市場シェア No.1 の豊富なノウハウをもってサポートいたします。

人事 / 労務カテゴリ以外への展開

今後は HiTTO の適用領域を拡大しながら、社内向けに特化した AI チャットボットとして、より多くの場面で「シゴトのナレッジの体系化」と「新しいコミュニケーションの創出」をご支援してまいります。

HiTTO が提供する製品・サービス

HiTTO

HiTTO は人事 / 労務 AI を標準搭載した業界唯一の AI チャットボットサービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 市場シェア No.1
- 最短 1 日で導入可能
- 回答精度のチューニング不要

HiTTO 株式会社



代表者 五十嵐 智博 木村 彰人
設立 2006年3月
所在地 〒101-0054
東京都千代田区神田錦町2-2-1 11F



エヌ・ティ・ティレゾナント 株式会社

スマートナビゲーション事業部 サービステクノロジー部門
担当部長

松野 繁雄



キャラクターに性格を与え、命を吹き込むことができる

対話を楽しむ、使いたくなるキャラチャット

チャットボットをユーザーに継続利用してもらうためには、応答精度はもちろん、「楽しい」「また使いたい」と思ってもらえるサービス設計が重要です。話しやすく、親しみやすいチャットボットはユーザーの自然な対話を促し、対話自体を楽しめるといった効果があります。当社のAI技術でキャラクターの性格や言葉遣いを反映した自然対話AIを提供します。導入いただいた日本テレビ放送網様の「AI菜奈ちゃん」は友だち登録132万人、約3

億会話を実現しました。信頼感・好感度はサービスの満足度・エンゲージメント^{※1}向上、さらには企業イメージにも直結するため、ユーザーに寄り添い、親しみやすさを生み出すキャラクター性は非常に重要なのです。

人間味のあるコミュニケーションの追求

キャラクター化技術は、サインエッジやVR/AR上のデジタルヒューマンにも適用可能です。今後は対話以外に相手の感情理解などマルチモーダルAI技術^{※2}を磨き、人間の感性に近いAIキャラクターを作り上げたいです。

エヌ・ティ・ティレゾナントが提供する製品・サービス

goo AI x DESIGN (エーアイクロスデザイン)

goo AI x DESIGN はディープラーニングを活用した対話AIソリューションです。

製品・サービスの魅力

- AI とのリアルな対話体験を実現
- 24 年分の豊富な日本語データ
- 他にないオリジナルの AI を実現

エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社 NTTレゾナント

代表者 楠木 健
設立 2003年12月
所在地 〒108-0023
東京都港区芝浦3-4-1 グランパークタワー

※1 エンゲージメント:「愛着心」や「思い入れ」をあらわす言葉。結びつきが強い状態を指して「エンゲージメントが高い」と表現される。

※2 マルチモーダルAI技術:複数の手段による認識技術。自動会話だけでなく自動会話+音声認識や自動会話+感情認識など。



チャットプラス株式会社

代表取締役 西田 省人

テレワーク中・勤務時間外でも即時対応ができる

よくある質問に即時対応

チャットプラスのAIチャットボットを利用すると、テレワークや勤務時間外でも、よくある質問に即時対応できます。チャットプラスは、AIチャットボット、シナリオ型のチャットボット、有人対応といったあらゆるシーンに柔軟に対応できるため、高まるDX化のニーズへの対応に最適です。使い道としてはホームページに訪れたお客様へのタッチポイントを創出、エンゲージメント・コ

ンバージョンアップ、よくある質問に自動回答、サポートのコストを削減したり、社内からの提携質問をワークフロー化し自動回答するなど、コロナ禍に求められる非接触シーンのコミュニケーションノウハウの全てを網羅しています。AIチャットボットの導入が不安なご担当者の方に向けて、導入から定着支援を行うコンサルティングも行っています。いままで10,000社以上へチャットボットの導入を行ってきたチャットプラスへ、ぜひご相談ください。

■ チャットプラスが提供する製品・サービス

チャットプラス

チャットプラスは優良顧客を獲得する使いやすさ No.1 のチャットサポートツールです。

- 売上が30~200% UP!
- 顧客満足度が90%に!
- サポートコストが80%削減!

チャットプラス株式会社



代表者 西田 省人
設立 2016年7月
所在地 〒101-0051
東京都千代田区神田神保町1丁目
7-1 NSEビル8階



株式会社バイタリフィ

代表取締役 川勝 潤治

AI 検索システムと連携ができる

検索作業を対話(チャット)形式で行える

Googleのような通常の検索サービスでは、検索窓へ目的やキーワードを入力して検索するのがメジャーだと思います。FirstContactをAI検索システムであるFirstSearchと連携させれば、対話形式での検索が可能となるのでチャット感覚で調べものを行うことができます。 「Webサイト内の商品検索」や「社内の膨大な資料の検索」などの場面で用いていただければ検索における業務効率化を図ることもできま

す。当社のAI検索システムであるFirstSearchは、自然文検索や自動学習機能が備わっているため利用を続ける事で検索精度も向上し、高い検索結果を導き出すことができます。

チャットボットを通じた課題解決

我々のチャットボットを通じて、生活やビジネスなど様々な場所でDX化を推し進めていきたいと考えています。また、企業様が抱える様々な課題をシステム開発を駆使したチャットボットの活用で解決していきます。

バイタリフィが提供する製品・サービス

FirstContact

FirstContactは課題に応じてカスタマイズ可能、お客様に寄り添ったチャットボットです。

- はじめてでも導入しやすい価格
- 課題に合ったカスタマイズが可能
- 運用後のサポート体制が充実!

株式会社バイタリフィ



代表者 川勝 潤治
設立 2005年9月
所在地 〒150-0021
東京都渋谷区恵比寿西1-9-6アストウルビル8F



アイフォーカス・ネットワーク株式会社

COO 兼 ビジネス・ディベロップメント マネージング・ディレクター
川口 岳

顧客を分析し、マーケティング施策を検討できる

一見マーケティングに関係のない会話から分析が可能

チャットボットはお問い合わせ対応や申込、申請業務など会話をもとにした情報収集や課題解決を得意としています。一般的なアンケートなどはテーマに基づいた情報収集となるため、提供する側がフォーカスしたものに対しての顕在ニーズを拾うことができます。いっぽうチャットボットでは一見マーケティングに関係のない会話の中から顧客の隠れた潜在ニーズを収集することで「顧客はこういうサービスを求めている」「こういう商品

を提供してみてもどうか」という分析が可能となるため、顧客単価を上げるアップセル^{※1}や新規顧客の開拓に繋げていくことが可能です。

情報の提供から、顧客に寄り添う接点へ

今後のチャットボットの役割は、顧客の求めている要求に寄り添うことだと考えています。顧客の必要としている情報のキーワードだけを見るのではなく、文脈を理解し顧客にとって有効な情報が提供できることで、継続的な関係が築けると考えています。

アイフォーカス・ネットワークが提供する製品・サービス

ENOKI5.0 会話プラットフォーム

ENOKIは長年培ってきたノウハウを元に、これまで蓄積された会話データを更に多角的な分析します。

製品・サービスの魅力

- 高速で高度な会話処理を実現
- 知識の拡張のための強い管理機能
- スモールスタート可能

アイフォーカス・ネットワーク株式会社 

代表者 伊藤 純一
設立 2012年7月
所在地 〒100-0005 東京都千代区丸の内1-6-5 丸の内北口ビルディング8F

※1 アップセル：より高いものを買ってもらうこと。



株式会社 エーアイスクエア

営業部 マネージャー 金澤 光雄

オペレーターのサポートに活用し、顧客満足度向上を図ることができる

高精度の応答で問合せ対応の負荷を軽減

QuickQAは、機械学習型の自動応答サービスであり、短期間での導入やメンテナンスの負荷軽減が実現できるサービスです。対応業務の効率化を目的に、電話応対前に自動応答するチャットボットや、入電後のオペレーターサポートで約50社にご利用いただいています。大手日用品メーカー様のコールセンターでは、QuickQAの回答だし分け機能を活用して、Q&Aを一元管理しながら、外部公開チャットボットとオペレー

ター向けFAQを使い分けており、運営コストの大幅な削減(入電数削減)と効率化(保留時間短縮とエスカレーション数削減)を実現しています。

お客様にとって満足度の高い機能の拡充

チャットボットの導入メリットは「必要な情報を適切に即時回答できる」ことです。様々な言い回しのお問い合わせに対応できるAI性能の向上と、導入企業の運用負荷軽減に繋がる機能の拡充を更に目指していきます。

エーアイスクエアが提供する製品・サービス

QuickQA

QuickQAは、様々な質問の揺らぎを吸収し、適切な回答を返す機械学習型のAI自動応答サービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 独自エンジンによる高精度の応答
- 容易に導入・メンテナンスが楽
- 充実した管理機能

株式会社エーアイスクエア

AISQUARED

After Internet x Artificial Intelligence

代表者 石田 正樹

設立 2015年12月

所在地 〒101-0032

東京都千代田区岩本町3-9-3 フォレスト秋葉原ビル8F



株式会社 PROFESSY

清水 孝綱

ウェブサイトに設置し、コンバージョンを増やすことができる

No.1 コンバージョン UP チャットボット

弊社の提供する qualva はチャットボット業界の中でも業務効率化や顧客満足度向上、社内コミュニケーションなどを目的としない、新規獲得のために作られたチャットボットです。ウェブフォームをチャット化させることで入力率を上げて離脱率を下げる、そうしてCVR^{※1}が上がるという仕組みです。HTML^{※2}にタグを挿入するだけで簡単に導入ができ、おかげさまでEC業界を中心に6,000件以上もご利用いただいております。

マーケティング領域のツールになりますので、ECカート、SFA^{※3}、MA^{※4}、CRM^{※5}とのデータ連携ももちろん可能であり、CVポイントさえあれば、どのような業界・業種でも qualva のご導入・ご活用ができます。

インフラとしてのツールに

CVR向上以外にも離脱防止・解約阻止を目的としたオプションサービスも開始しました。これまで蓄積したノウハウを元に、総合的に使えるチャットボットとして進めてまいりますので、今後の発展にご期待ください。

PROFESSY が提供する製品・サービス

qualva (クオルバ)

qualva はウェブサイトで新規顧客獲得をするために作られた、CVR が上がるチャットボットです。

製品・
サービスの
魅力

- フォームと比べて CVR が 2 倍向上
- 運用中もサポートチームがフォロー
- 基幹システム、カートと連携可能

株式会社 PROFESSY



代表者 岩崎 経
設立 2009年7月
所在地 〒150-0011
東京都渋谷区東2-14-6

※1 CVR: コンバージョン率。購入や申し込みなどにどれくらい至っているかを示す指標。
※2 HTML: ハイパーテキスト・マークアップ・ランゲージ。Web制作で用いるコンピュータに指示をするための言葉。

※3 SFA: セールス・フォース・オートメーション。営業支援システム。
※4 MA: マーケティング・オートメーション。マーケティング活動を自動化するツール。
※5 CRM: カスタマー・リレーションシップ・マネジメント。顧客管理システム。

hachidori 株式会社

hachidori 事業本部

加賀山 信英



LINE などの SNS と連携できる

情報発信ツールから顧客育成・獲得ツールへ

多くの企業様がLINEを始めとしたSNSを、メルマガ同様の使い方をしており、SNSの「双方向性」というメリットを活かせていません。hachidoriを使えば、ユーザーと双方向のやり取りで顧客育成・獲得が出来るチャットボットをノンプログラミングで実現可能です。健康食品を扱うわかさ生活様では、『LINEのメッセージ配信に頼っていた時は一方的な配信しかできず、配信を増やすとブロック数が増えるのが悩みでしたが、hachidori導入後、

実際にお客様からも「LINE公式アカウントを見ればわかさ生活の最新情報をチェックできる、と嬉しいお声をいただいています」との感想をいただき、LINEからの売上げが2倍になったという事例があります。

より成果の出る、身近なツールに

今後チャットボットは、広く世の中に浸透すると考えています。そんな中で弊社は、8,000超の開発実績を基に機能改善を繰り返し「より使いやすく」「より効果の出る」チャットボットプロダクトを目指していきます。

hachidori が提供する製品・サービス

チャットボット開発ツール「hachidori」

hachidori は、顧客獲得から業務効率化まで使えるチャットボットを誰でも簡単に作れるサービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 開発実績 8,000 超
- 高性能な AI 会話エンジン搭載
- 多用途、多様な媒体に対応

hachidori 株式会社



代表者 伴 貴史

設立 2015年5月

所在地 〒101-0054

東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル7階



Zendesk などのソフトウェアサービスと連携できる

AI 回答補助の後は顧客管理まで

SCHATTIはAI回答補助付きチャットシステムです。最も難解な言語とされる日本語AIモデルを組み込んでいます。ユーザーからの質問と、オペレーターの回答をセットで記憶する(QAセット)ため、チャットボットの回答作成のメンテナンス工数が不要です。新人でもベテランと同じ対応品質を保てることから、スピード感のあるコミュニケーションが行えるため、顧客満足度の向上にも役立ちます。また、Zendeskと連携できるためチャットボット対応後の問い合

わせ管理もシームレスに行えます。QAセットや品質スコアがZendesk上に溜まっていくので、将来的にはそのデータを活用し、チャットボットによる無人対応が可能です。

もっと沢山のの人に知ってもらいたい

今後はUIの最適化・労働時間短縮・チャットボットからチャットボットへの引継ぎ(SCHATTI→シナリオへボット)を考えています。また、キャッチーな名前と見た目に自信があるため、もっと世の中に当社のSCHATTIを広めていきたいです!

ZeQ が提供する製品・サービス

SCHATTI (スチャッティ)

SCHATTIは学習機能を備えたAI回答補助&チャットボットです。スマートで心地よい顧客体験を創出します。

製品・サービスの魅力

- 最適な回答候補を自動で提示
- オペレーターの対応時間の削減
- 対応の質を均一化。効率 35% ↑

株式会社 ZeQ



代表者 菊地 宏
設立 2018年10月
所在地 〒104-0061
東京都中央区銀座7丁目14-16 太陽銀座ビル4F



マスターピース・グループ 株式会社

石川 真由美

多言語で外国人顧客対応ができる

オフショア^{※1}と多言語対応で低コストを実現

海外でゲームを発売された大手ゲーム会社様が、英語でのカスタマー対応が必要となり、低コスト・高品質でチャットボットを導入できる弊社にご用命賜りました。最初はフィリピン・マニラにある弊社オフショアセンターにて英語ネイティブのスタッフが対応し、低コストで導入をスタート。お客様からの同種の質問にオペレーターが回答していくうちにAIによる自動学習が進み、AI自動回答の精度が向上しました。結果として有人のオペレーター回答

からAIチャットでの自動回答割合が増加し、更なるコスト削減と対応効率のアップを実現されました。また新タイトルリリース直後の問合せ急増時はオペレーター対応を増やすといった柔軟な対応もご評価いただいています。

多言語 AI チャットで企業の海外進出をサポート

弊社は世界各国の拠点とGBA（BPO国際事業者のアライアンス）のネットワークを活かし世界28言語での対応が可能です。AIチャットとグローバル人材を強みに企業のアウトソーシングをサポートしてまいります。

■ マスターピース・グループが提供する製品・サービス

オペレーター付き多言語チャットシステム「かんたんチャット」

AIチャットシステムとオペレーター（多言語対応）を合わせて利用できる業界初のチャットサービスです。

- 製品・サービスの魅力**
- オフショアで圧倒的低コスト実現
 - 有人回答からAI自動回答へ成長
 - ネイティブスタッフの多言語対応

マスターピース・グループ株式会社 ワシントン・グループ株式会社 Washington Group, Inc.

代表者 佐藤 修
 設立 1992年9月
 所在地 〒106-0031
 東京都港区西麻布1-8-12 MPG 西麻布ビル

※1 オフショア:「海外で」という意味の言葉。特に新興国や発展途上国を指す。



「チャットボット」のサービス比較と 企業一覧はコチラから

https://ai-products.net/category_page/chatbot/

株式会社アイスマイリー (Aismiley, Inc.)

代表取締役：板羽 晃司
設立日：2018年3月9日
資本金：1499万円
所在地：東京都渋谷区恵比寿南2-8-5 岩崎ビル3F
電話：03-6452-4750

お問い合わせ

✉ info@aismiley.co.jp

AIポータルメディア「Aismiley」

<https://ai-products.net/>

※本資料掲載の写真は撮影の際のみマスクを外しております