

先進システム開発部

IBM Watson を活用したチャットボットQ&Aサービス

EXA AI SmartQAは、IBM Watsonを活用したチャットボットQ&Aサービスです。AIを活用した働き方改革の一環として、問い合わせ対応業務の効率化やベテランのノウハウ継承、社内に埋もれたコンテンツの活用など、幅広い用途にお使いいただけます。

背景・課題

- 社内の問い合わせ対応に多くの工数がかかっている
- 必要な情報を見つけ出すのに時間がかかっている
- ベテランのノウハウが若手社員に継承できない
- チャットツールを導入したが活用が進まない



アプローチ方針

AIチャットボットサービスを活用してスマートな働き方を実現！

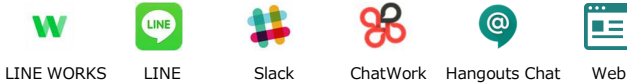


※ EXA AI SmartQAは株式会社エクサの登録商標です。

※ IBM Watson は、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporation の商標です。

特徴

様々なユーザーインターフェースに対応



Q&Aデータで簡単スタート

EXA AI SmartQAは、質問と回答が対になったQ&Aやお手持ちのFAQを活用し効率的なスタートが可能です。



AIの確信度より複数の回答を提示

AIによって確信度が高いと判断された回答を最大3つまで表示します。質問を解決するとともに、ユーザーに気づきを与えます。



AIと回答担当者のハイブリッド対応

AIが解決できなかった質問に対し、回答担当者はAIが返した回答を確認しながら、直接回答することができます。



AI学習サポート機能による回答精度向上

ユーザーアンケートによる回答満足度の把握や、ユーザーが満足いかなかった回答に対するQ&Aデータの抽出などから学習を繰り返し回答精度を高めます。



利用シーン

様々なシーンでご利用いただいております。



社内問い合わせ

- 情報システム
- 人事
- 勤怠

社外問い合わせ

- ヘルプデスク
- サービスデスク
- 採用Q&A

技術継承

- 技術ノウハウ
- 営業ノウハウ

導入効果

- 自動回答による **対応工数の削減**
- 24時間365日対応による **顧客満足度向上**
- 業務自動化による **働き方改革の促進**
- AI活用による **ブランドイメージ向上**

今後の展開

EXA AI SmartQAの機能強化だけでなく、既に導入済みのお客様に対しても、AIの育成や活用の幅を広げるためのアイデアを継続的にご提案いたします。

<AIの育成(チューニング)の考え方>

- ✓ 分析ツールやQ&Aログ、ユーザの回答満足度から修正すべき回答や追加すべきQ&Aを明確化。
- ✓ Watsonが返す回答結果や確信度(どのくらい自信を持って回答しているかの指標)に応じて、適切なチューニングを実施。
例. 新たなQ&Aの追加、質問の言い回しの追加、同義語の追加 など

<AIの育成サイクル>

- 学習データ登録**
学習データの登録を行い、Watsonを育成
- 回答・フォロー**
自動回答で解決できなかった質問に、オペレーターが回答
- 分析**
問合せ傾向/満足度/過去のQ&A履歴を一覧でダウンロード
- 学習データ更新**
Watsonが回答できなかったQ&Aの追加や満足度の低かった質問に対する回答を修正

※本資料に記載されているロゴ、システム名称、企業名称、製品名称は各社の登録商標または商標です。