

問い合わせ対応を AI で効率化！

クラウド型
AI-FAQサービス

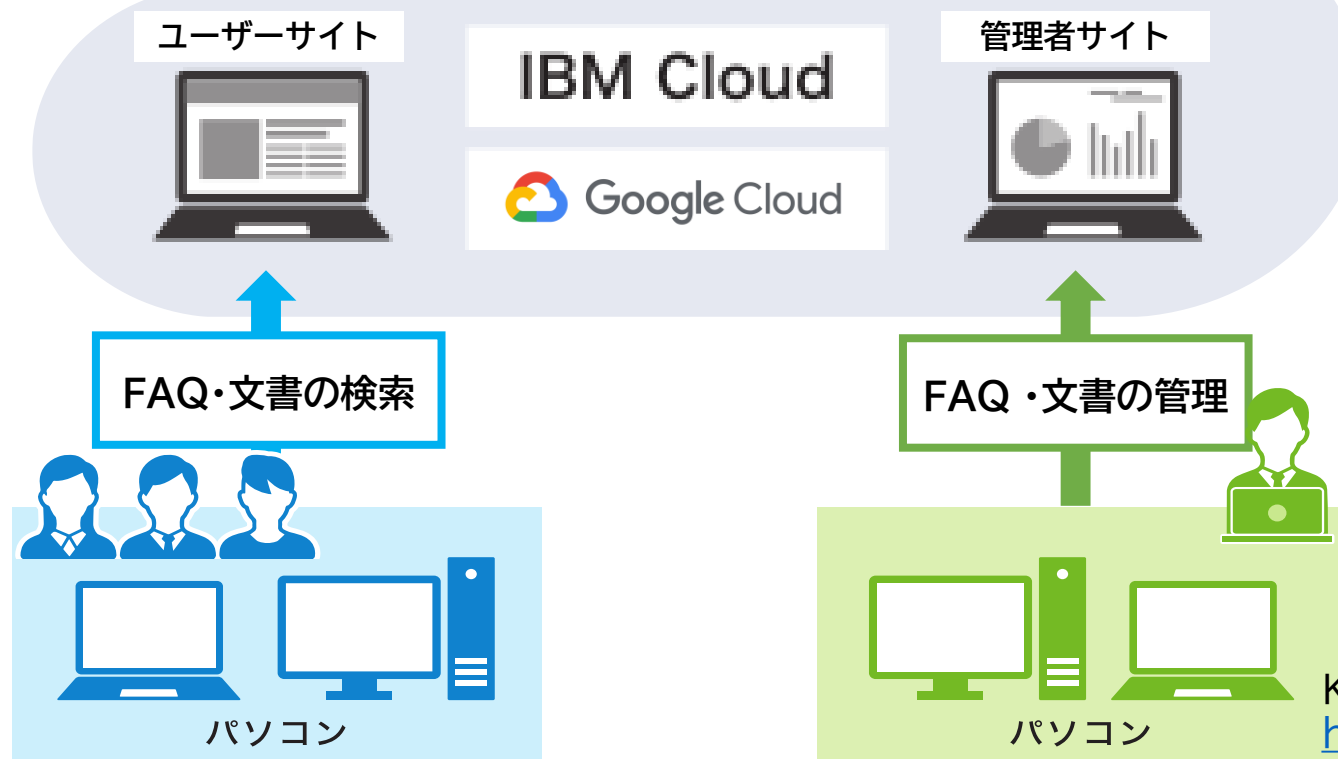
KotaMi

～答えに導くFAQ～





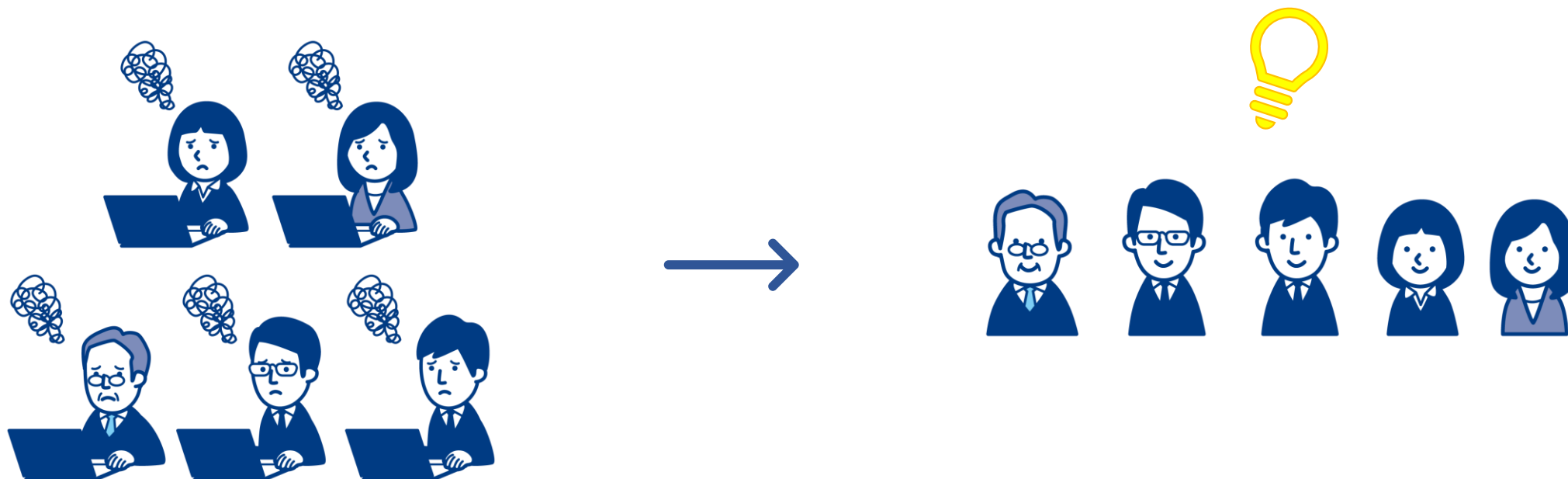
社内・社外向けのFAQシステムとして活用頂くことで
問い合わせ対応を AI で効率化することが可能です。



KotaMi 製品紹介サイト:
<https://kotami.scm-net.co.jp/>

『**誰か教えて!**』機能を活用することにより、“ユーザー間の情報の共有とナレッジとしての蓄積”が可能になり

生産性向上や**業務効率化**が見込まれます!



AI がFAQの内容を分析し学習する『クラウド型AI-FAQサービス』

Point1 聞きたい事を文章で検索！

人に問い合わせをするかのように、聞きたい事を文章で検索できます。検索結果を利用者が評価することで、求めているFAQをAIが学習し、使えば使うほど答えにたどり着きやすくなる『答えに導くFAQ』です。

Point2 ナレッジの蓄積が可能！

FAQでは解決しない場合でも『誰か教えて！』を活用すれば、ユーザー間で知識を共有し、解決に導く事が出来ます。解決した質問内容はFAQとして公開することにより、ナレッジとして蓄積していくことが可能です。

Point3 メンテナンスも簡単！

WEB上の編集ツールで、簡単にFAQの作成・編集が可能です。文書をそのまま登録することも可能で、直接文書内を検索することができます。さらに、統計情報から必要とされているFAQがわかります。

●問い合わせをする人

- ・すぐに教えてほしかったけど、翌日に回答がきた
⇒問い合わせしてから、回答を得るまでの時間がかかる
- ・何を調べればよいかわからない、誰に質問すればよいかわからない
⇒ドキュメント(情報)はあるが見つけれない。求めている情報がそもそもない

●問い合わせに答える人

- ・問い合わせがきたけど他部門に確認しないといけない、紙の資料を確認する必要がある
⇒回答内容を調べるのに、時間がかかる
- ・問い合わせ対応に、半日時間を費やした
⇒問い合わせ対応業務に時間をとられ、本業務が進まない

●その他

- ・回答者によって、回答内容が違う など…

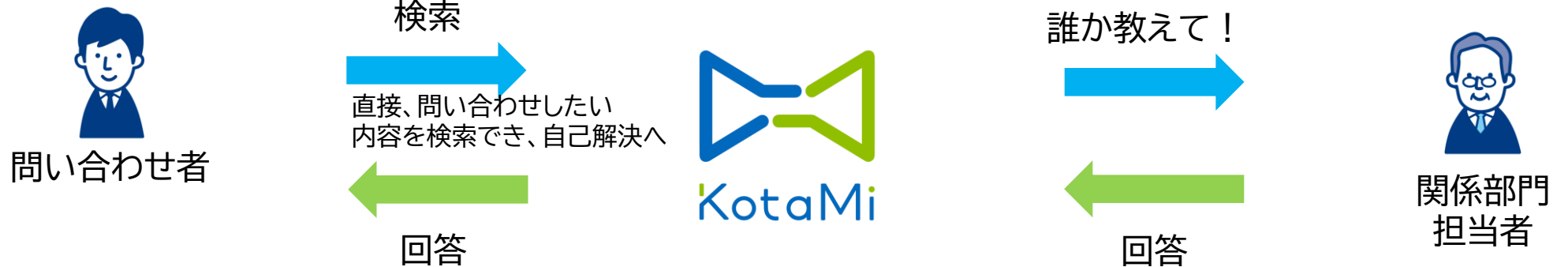


そんな課題を  KotaMi で解決しませんか？

●導入前



●導入後



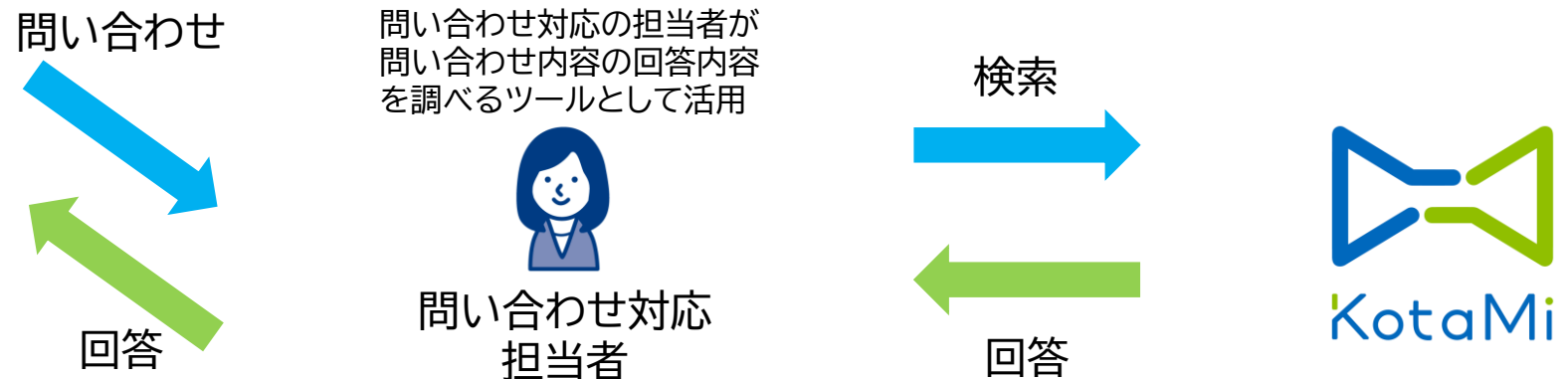
導入効果

- ・回答を得るまでの時間を削減
- ・いつでも気軽に検索することができる

- ・問い合わせ件数の削減
- ・回答内容を調べる時間を削減

満足度向上

業務効率化



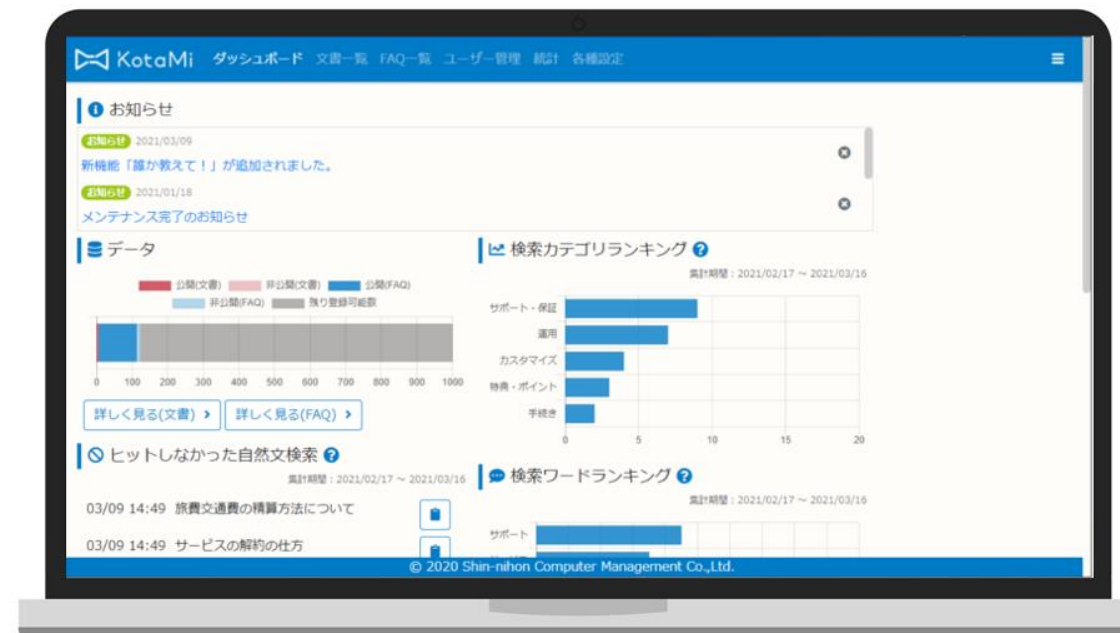
●提供サイト

ユーザーが検索を行うユーザーサイト、管理者が登録・分析などを行う管理者サイトを提供しています。

ユーザーサイト



管理者サイト



●OS・対応ブラウザ

Windows

- ・Google Chrome(最新バージョン)
- ・Mozilla Firefox(最新バージョン)
- ・Microsoft Edge(最新バージョン)

macOS

- ・Google Chrome(最新バージョン)
- ・Safari(最新バージョン)

●ユーザーサイト ユーザーがFAQ・文書の検索を行うサイト

No.	機能	説明
1	自然文検索	登録されているFAQ(よくある質問と回答)・文書(ドキュメント)を自然文で検索することが可能です。
2	カテゴリ検索	登録されているFAQ・文書をカテゴリ(分類)で検索することが可能です。
3	閲覧数の多い情報	閲覧数が多い情報(FAQ・文書)を表示します。
4	類似するFAQ	閲覧しているFAQにAIが似ていると判断したFAQを表示します。
5	類似する文書	閲覧している文書にAIが似ていると判断した文書を表示します。
6	誰か教えて！	KotaMiを利用しているユーザーへ質問をすることが可能です。 解決した質問はFAQとして、社内ナレッジの蓄積・共有に利用できます。

●管理者サイト 管理者がFAQ・文書の管理や、ユーザー管理を行うサイト

No.	機能	説明
1	FAQ管理	FAQの登録・編集・削除が可能です。 FAQの一括アップロードや閲覧権限付与も可能です。
2	文書管理	文書のアップロードが可能です。 文書の一括アップロードや閲覧権限付与も可能です。
3	検索ランキング	検索カテゴリ・検索ワードをランキング形式で表示します。
4	文書評価ランキング	評価が高い・低い文書をランキング形式で表示します。
5	FAQ登録候補提示	自然文検索により回答が表示されなかった自然文をFAQ登録候補として提示します。
6	統計	ログイン回数や自然文検索回数など、利用状況の確認が可能です。
7	ユーザー管理	KotaMiを利用するユーザーの登録・無効化が可能です。 ユーザーの一括アップロードやパスワードの初期化も可能です。
8	各種設定	カテゴリ(分類)やチームなどの登録・編集・削除が可能です。
9	エクスポート	FAQ・文書・誰か教えて！のデータを、json形式でダウンロードすることが可能です。

●自然文検索



害獣の駆除について

自然文検索 11件 関連度

指定害獣の駆除について.docx
関連度：51.03% カテゴリ：環境衛生 0

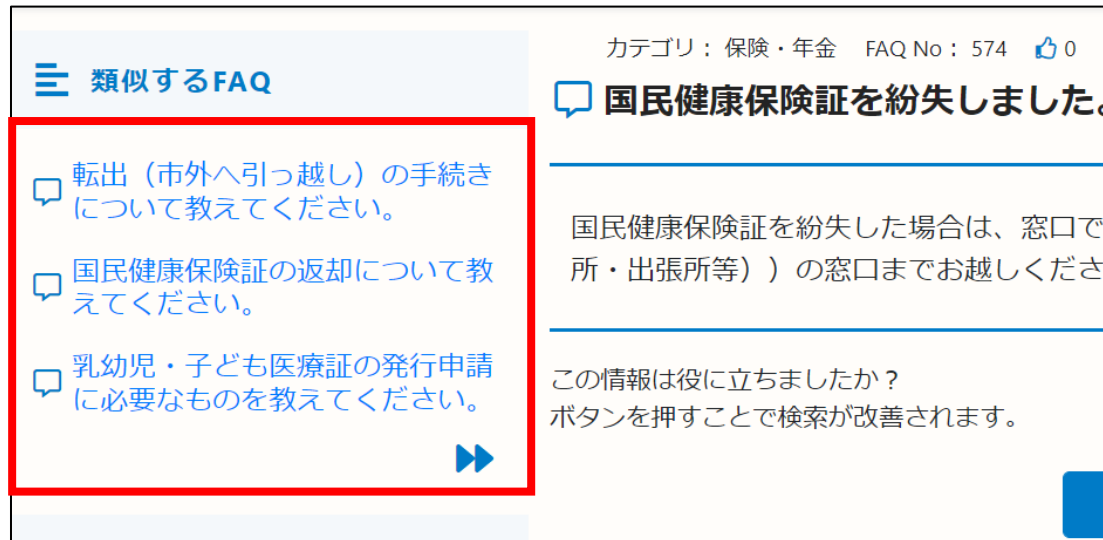
指定害獣の駆除について 町で害獣に指定さ
をご参照下さい。また、むやみに刺激する
た、指定書<...>

(ペットを飼うにあたって役
関連度：16.03% カテゴリ：暮らしに役立つ情報

例「ペット便利帳では飼い主が守る大事な
で配布しています。▼こちらからダウンロ

人に聞くかのような自然な文章を入力する事で検索する事ができます。
また、検索されたFAQや文書で解決したかどうかを評価する事で、入力された文章とFAQや文書の関連性を学習します。

●類似するFAQ/文書



カテゴリ：保険・年金 FAQ No：574 0

類似するFAQ

国民健康保険証を紛失しました。

国民健康保険証を紛失した場合は、窓口で
所・出張所等)の窓口までお越しくださ

この情報は役に立ちましたか？
ボタンを押すことで検索が改善されます。

転出(市外へ引っ越し)の手続きについて教えてください。

国民健康保険証の返却について教えてください。

乳幼児・子ども医療証の発行申請に必要なものを教えてください。

閲覧しているFAQや文書の内容をAIが分析し、登録されているFAQや文書の中で、AIが似ていると判断したFAQや文書が提示されます。

● 誰か教えて!



KotaMi

誰か教えて!

回答済み

← 一覧へ戻る 削除

年金の受取口座変更について

ユーザー004 [チーム1] 2022/02/10 09:53:41 0

受取口座を楽天銀行に変更できますか?

カテゴリ 保険・年金 チーム -未設定-

操作履歴 なし

ユーザー004さんが質問内容を変更しました 2022/02/10 09:54

ユーザー001 [チーム1] たった今 0

変更することは可能です。

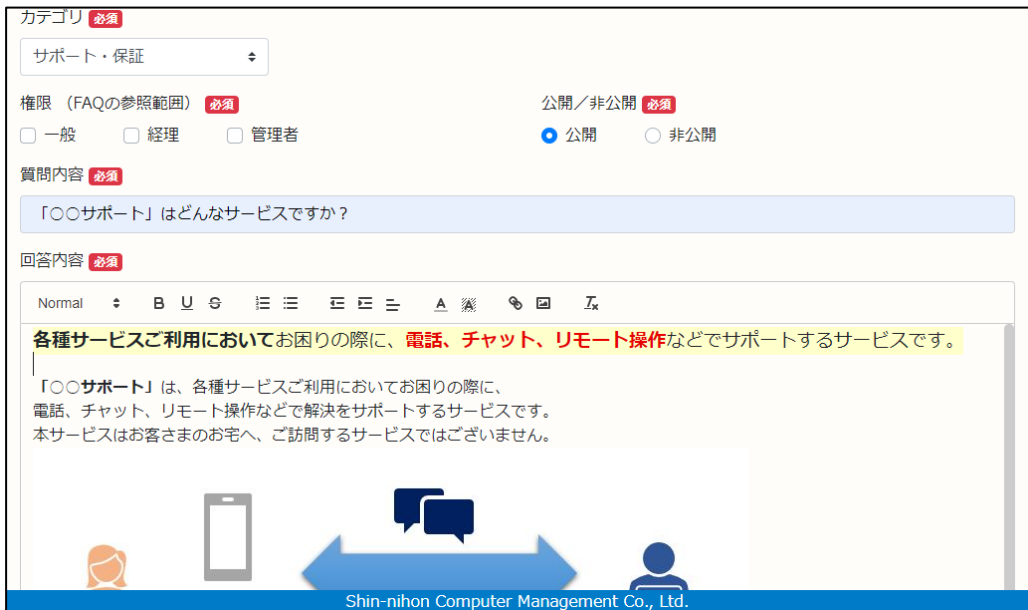
〇〇申請書を記入し、提出してください。

回答する

登録されているFAQや文書で問題が解決しなかった場合などに、同じ環境でKotaMiを利用しているユーザーへ直接、質問、やり取りをすることが可能です。

また解決した質問は、FAQとして登録する事が可能となっており、社内ナレッジの蓄積・共有による、生産性向上が見込まれます。

●FAQの作成



カテゴリ **必須**
サポート・保証

権限 (FAQの参照範囲) **必須**
 一般 経理 管理者
 公開/非公開 **必須**
 公開 非公開

質問内容 **必須**
「〇〇サポート」はどんなサービスですか?

回答内容 **必須**
 Normal B U S 挿入 削除 戻る 進む
 各種サービスご利用においてお困りの際に、電話、チャット、リモート操作などでサポートするサービスです。
 「〇〇サポート」は、各種サービスご利用においてお困りの際に、電話、チャット、リモート操作などで解決をサポートするサービスです。本サービスはお客さまのお宅へ、ご訪問するサービスではございません。

Shin-nihon Computer Management Co., Ltd.

HTMLがわからなくても、WEB上の編集ツールでFAQの簡単な装飾が可能です。
また、コピーや一括アップロードなども可能となります。

●文書アップロード



アップロードするファイルを選択してください

アップロード可能なファイル拡張子: docx, html, pdf, xls, xlsx, pptx

ここにファイルをドロップ
または
ファイルを選択

閉じる 戻る

ファイルを開く

年金受給について.xlsx

アクセスランキング

年金受給について.xlsx

一時集会所はどこですか?

年金受給について (概要) .xlsx

カテゴリから探す

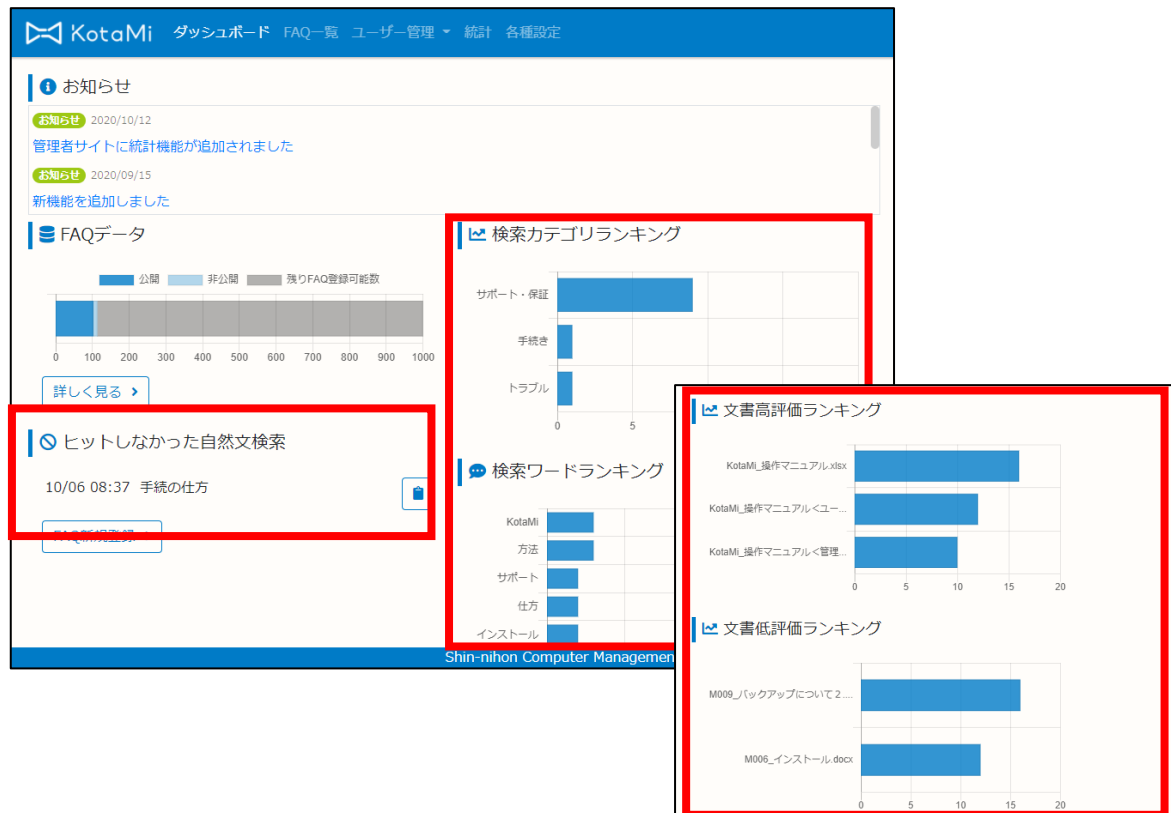
[該当箇所抜粋(候補)]
です。
また、年金制度の中には繰り上げ支給、繰り下げ支給ができます。
詳細は「年金受給について.xlsx」をご確認下さい。

[Sheet1]
年金受給について (概要)
年金は原則として65歳から受け取ることが可能です。

[Sheet1]
年金受給について (概要)
年金は原則として65歳から受け取ることが可能です。
また、年金制度の中には繰り上げ支給、繰り下げ支給ができます。
詳細は「年金受給について.xlsx」をご確認下さい。

文書を直接アップロードすることにより、ファイル内の文章検索が可能となります。

●FAQの登録候補提示・各種ランキング

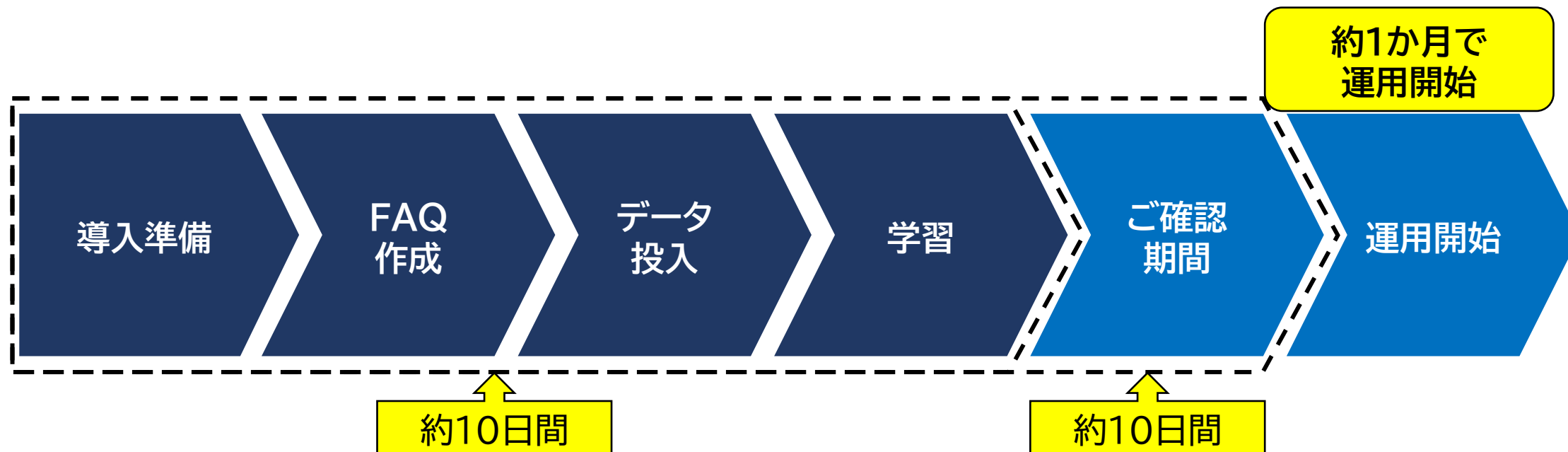


FAQの登録候補の提示を行います。
また、カテゴリ別・ワード別の検索ランキングや
文書の評価ランキングを表示します。

●統計



ログイン回数や自然文検索回数など、利用状況の確認が可能です。



※日数はあくまでも目安です。FAQ数等によって、増減する可能性が御座います。

項目	価格(税込)
初期導入費用	330,000円
基本利用料	55,000円/月額 (年間契約)
WEB FAQによるサポート	無料

- 初期導入作業として、環境構築、FAQ・文書のインポート、AIでの学習、その他導入におけるサポートなどを行います。
- FAQ/文書登録代行など、導入支援オプションも行っております。
- 登録するFAQ・文書の総数が1,000件までのプランとなります。1,000件を超える登録をご希望の場合は、お問い合わせ下さい。
- ご利用になれる人数、利用頻度によって、ベーシックプラス(環境増強プラン)でのご契約が必要となります。
- その他、詳しい金額、サービス内容に関しましては、お問い合わせ下さい。

- KotaMiで提供している一部の機能をKotaMi REST APIで提供しています。
- ※ご利用には事前の申請が必要です。

名称	HTTPメソッド	URI	説明
認証トークン取得	POST	/v1/get_token	認証トークンの取得をおこないます。
ユーザー情報取得	GET	/v1/get_user_info	ユーザー情報の取得をおこないます。
各種設定情報取得	GET	/v1/get_settings	各種設定情報を取得します。
検索	GET	/v1/search	指定された条件で検索した結果を取得します。
閲覧数の多い情報取得	GET	/v1/topaccess	閲覧数の多い情報を取得します。
詳細情報取得	GET	/v1/details/(kbn)/(key_no)	指定された情報の詳細情報を取得します。
類似情報取得	GET	/v1/similarities/(kbn)/(document_id)	指定された情報の類似情報を取得します。
フィードバック	PUT	/v1/feedback	検索結果に対してフィードバックをおこないます。
文書アップロード	POST	/v1/doc_upload	文書アップロードをおこないます。

 KotaMi を無料で体験！

操作体験用のサイトをご提供
しています。

操作体験をご希望のお客様は
お気軽にお問い合わせください。

お申し込みはこちら

<https://kotami.scm-net.co.jp/exam/>

コンサルティング

- ・お客様のニーズにあわせた、AIの活用・導入を支援します。また、チャットボット導入支援などお客様のDX化推進を支援します。

AIソリューション 開発・販売

- ・AIを活用した様々なソリューションの開発・販売を進め、お客様に付加価値をご提供します。

システム開発

- ・WEBシステム開発など、AI活用基盤を構築します。

AIの活用・導入について、お気軽にご相談下さい！

問い合わせ対応を



で効率化しませんか？

新日本コンピュータマネジメント株式会社 ITサービス本部 ソリューションサービス部

■東京本社 〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1番1号 住友市ヶ谷ビル14F

■大阪本社 〒530-0004 大阪市北区堂島浜1丁目4番16号 アクア堂島NBFタワー17F

TEL : 03-6378-7485 Mail : ai-tech@scm-net.co.jp

<https://kotami.scm-net.co.jp>

