

汎用AIチャットボット
CB3 紹介資料

変化の一步先を。
お客様と共に…



NDIソリューションズ株式会社

目次

1 チャットボットとAIの活用

- ビジネスへのAIの活用
 - チャットボットとは
 - チャットボットの活用シーンと効果
-

2 CB3紹介

- CB3の活用例
- CBの特徴と導入事例
- CB3の応用
- 価格・サービスメニュー

ビジネスへのAIの活用

少子高齢化や雇用環境の多様化により、働き方改革が企業の重要課題となってきています。

また、データとデジタル技術を利用して業務や組織に変革をもたらす「デジタルトランスフォーメーション（DX）時代」において、急激な環境変化に柔軟に対応できることが求められます。

働き方改革、そしてDXを実現するためには社内規定や業務プロセスの変更、ITツールの活用などが手段となります。そのITツールのひとつとして、AIの活用が有効だと当社は考えています。

AIの種類と活用例

AIの種類は様々な分類がありますが、我々は大きく以下の5つに分類しました。
この言語に該当する中に、会話AI・チャットボットがあります。



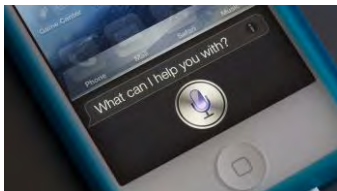
画像 : 画像認識AI、顔認証AI

写真や動画を分析し
それが何であるかを識別する



制御 : 機械制御AI

ロボットや設備の状況を判断し
制御を行う



音声 : 音声合成AI、音声認識AI

音声を分析しデータ化することで
音声の加工や文章化をする



言語 : 翻訳AI、**会話AI**

文字列を単語に分解し
単語の意味や相関関係を分析する

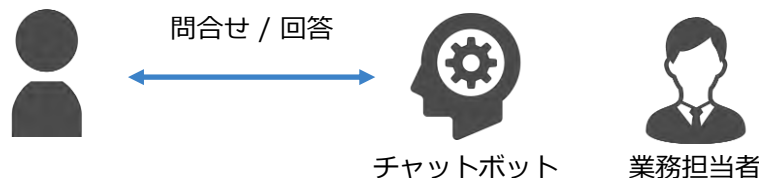


推論 : チェスAI、需要予測AI

大量の学習させたデータを元に
新しい結論を得る

チャットボットとは

チャットボットとは人工知能を活用した、対話を行うソフトウェアロボットです。人間が入力するテキストや音声に対して、自動で回答を行います。今まで人が行っていた作業を代行することで、以下の効果が期待できます。



問合せ業務の省力化

簡単な問い合わせはチャットボット、申込みや難しい問い合わせはオペレータが対応することでオペレータの負荷を軽減します。

サービス時間拡大

夜間・休日もチャットボットが質問に自動回答してくれるので、お客様や従業員の方はいつでも回答を得ることができます。

サービス品質の均質化

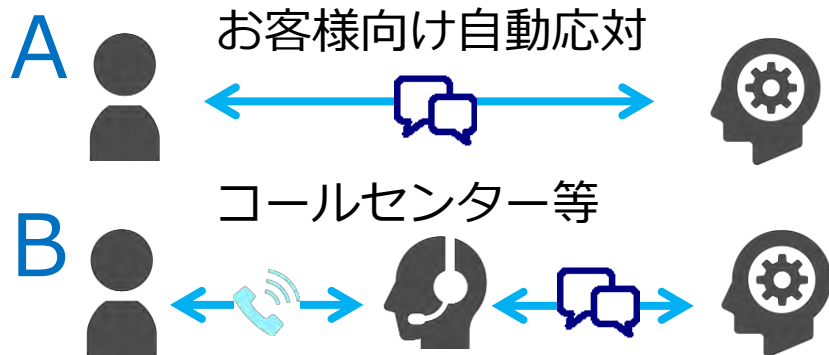
問合せ対応者毎の回答のバラツキをなくし、同じ質問はチャットボットが同じ回答をしてくれます。

チャットボットの活用シーン

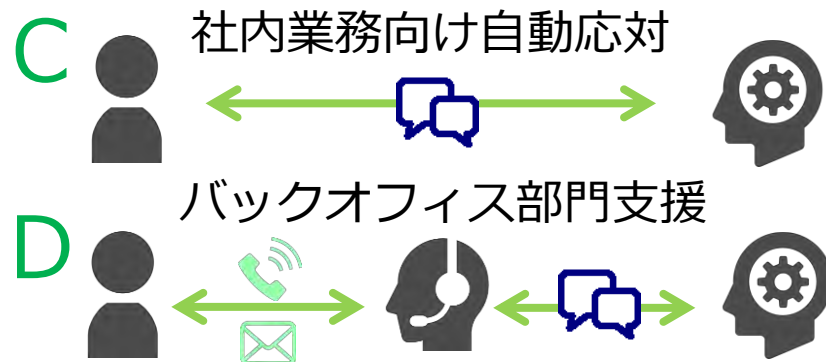
チャットボットの活用シーンは、以下の4つのシーンで活用頂けます。
コールセンターなどのお客様向けサービスに加えて社内業務問い合わせにも対応します。

- A. お客様に向けたチャット問合せの自動応対
- B. コールセンターなどの顧客接点支援
- C. 社員に向けた社内業務の問合せの自動応対
- D. バックオフィス部門への支援

お客様向けサービスへの適用



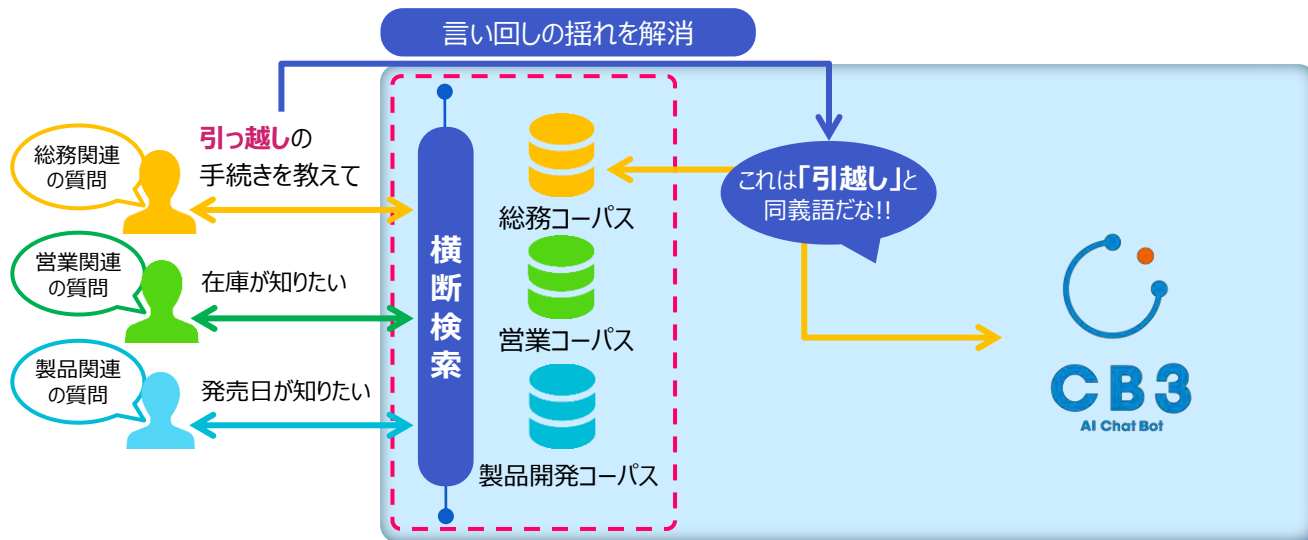
社内サービスへの適用



AIチャットボット CB3について

CB3は日本語処理の最適化によって回答性能を向上したAIチャットボット製品です。従来から販売しており、好評であった「CB1」「CB2」※の後継製品として位置付けており、社内・社外からの問合せ業務の自動化や、業務システムと連携したチャットでの業務データ照会・入力に活用いただけます。

※「CB1」(1問1答型汎用AIチャットボット)
「CB2」(対話型汎用AIチャットボット)



CB3 3つの特徴

CB3は人工知能を活用した、対話を行うソフトウェアロボットです。人間が入力するテキストや音声に対して、自動で回答を行います。今まで人が行っていた作業を代行することができます。CB3の特徴は以下の3つがあげられます。

特徴1

AI学習の準備工数の削減

AIを効率的に学習させるノウハウ・ツール・専門家がいるので、お客様にマッチしたサービスを提供できます。

特徴2

外部システムREST API連携

カスタマイズによりREST APIを搭載している外部業務システム内のデータの検索・照会や更新を行うことができます。これによりチャットボットを業務インタフェースとして活用できます。
(例) 有給残・残業時間照会、在庫・価格照会、RPAの実行

特徴3

マルチコーパス (FAQ 集) 対応

1つのAIチャットボットで最大19までのコーパス (FAQ集) を横断検索する機能を搭載しました。
(例) 総務、営業、製品開発等の異なる部門のFAQを1つのAIチャットボットに集約

CB3 の優位性

CB3は先ほどご紹介した3つの特徴のうち

1. AI学習の準備工数の削減 2. 外部システムREST API連携
から、他社のチャットボットでは実現が難しい以下の2点を実現できます。

特徴1

- ・ AI学習の準備工数の削減
- ・ AIを効率的に学習させる
ノウハウ・ツール・専門家により実現

優位性1

専門家の手厚いサービスにより
PoCから本番への採用率100%

特徴2

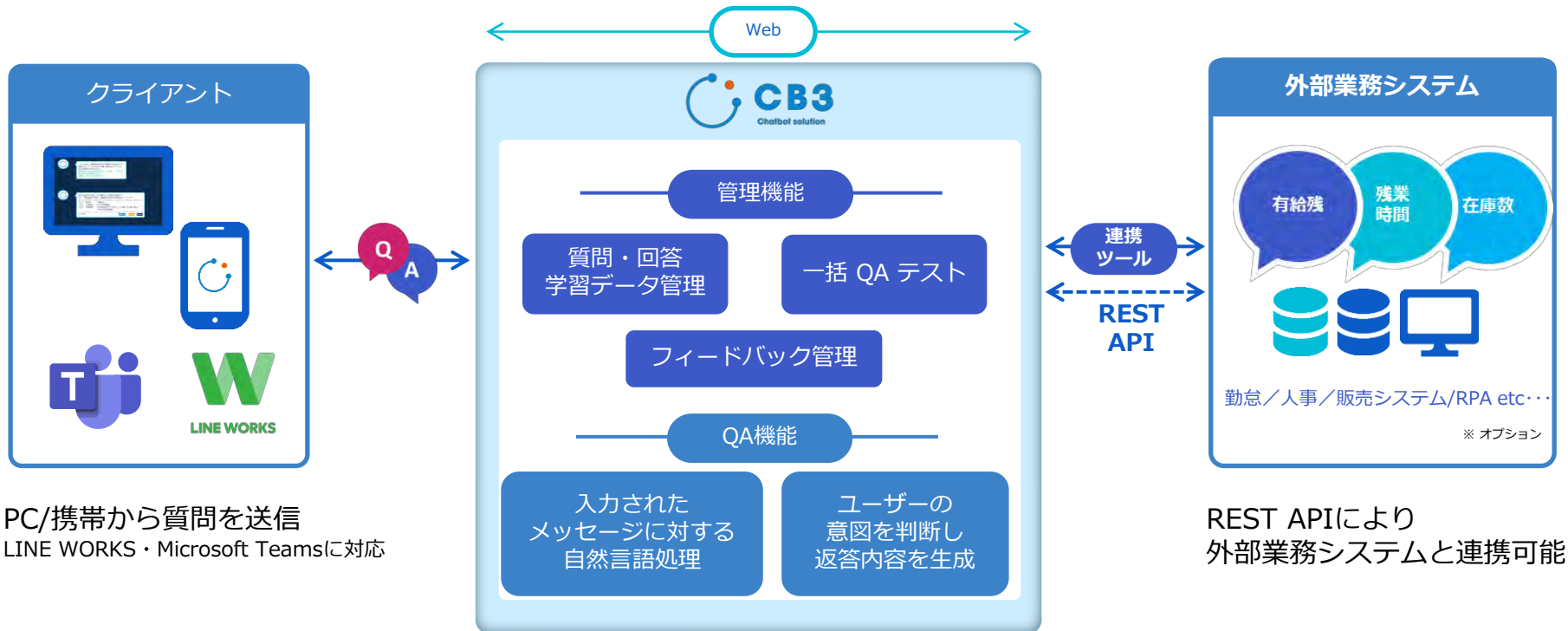
- ・ 外部システムREST API連携
- ・ チャットボットを 業務インターフェースとして活用
- ・ 当社の長年の業務システムSIの実績・知見

優位性2

AIチャットボットから
業務システム・RPA連携を
ワンストップで提供

CB3 システムイメージ

CB3は事前に学習させた質問・回答データにもとづき、問合せ自動応対を行います。
また、LINE WORKS・Microsoft Teamsに対応しています。
前述のREST APIにより外部業務システムと連携可能です。



PC/携帯から質問を送信
LINE WORKS・Microsoft Teamsに対応

REST APIにより
外部業務システムと連携可能

CB3 活用シーン①

CB3のお客様向けサービスの活用シーンです。商品の問合せのような毎回同じ問合せを対応している内容について省力化を望めます

AIプライムお客様サポート



こんにちは、質問を入力してください。
「口座開設したいのですが免許証は必要ですか」
みたいな感じで質問してね。
単語だけの質問だと上手く答えられないかも。。。

【注意事項】

- ・個人情報や認証情報、マイナンバーを入力しないでください。
- ・本サービスは正確性や完全性を保証するものではありません。

取扱い外貨の種類を教えてください



米ドル/円、ユーロ/円、ポンド/円、豪ドル/円、NZドル/円、加ドル/円、スイス/円、SGドル/円、香港ドル/円、ランド/円、トルコリラ/円、メキシコ/円、ズロチ/円、ユーロ/ドル、ポンド/ドル、豪ドル/ドル、NZドル/ドル、ユーロ/ポンド、ユーロ/豪ドル、ポンド/豪ドルの20種類の通貨ペアを取引することができます。（『選べる外貨』）（2020年1月1日現在）

質問を入力してください。

送信



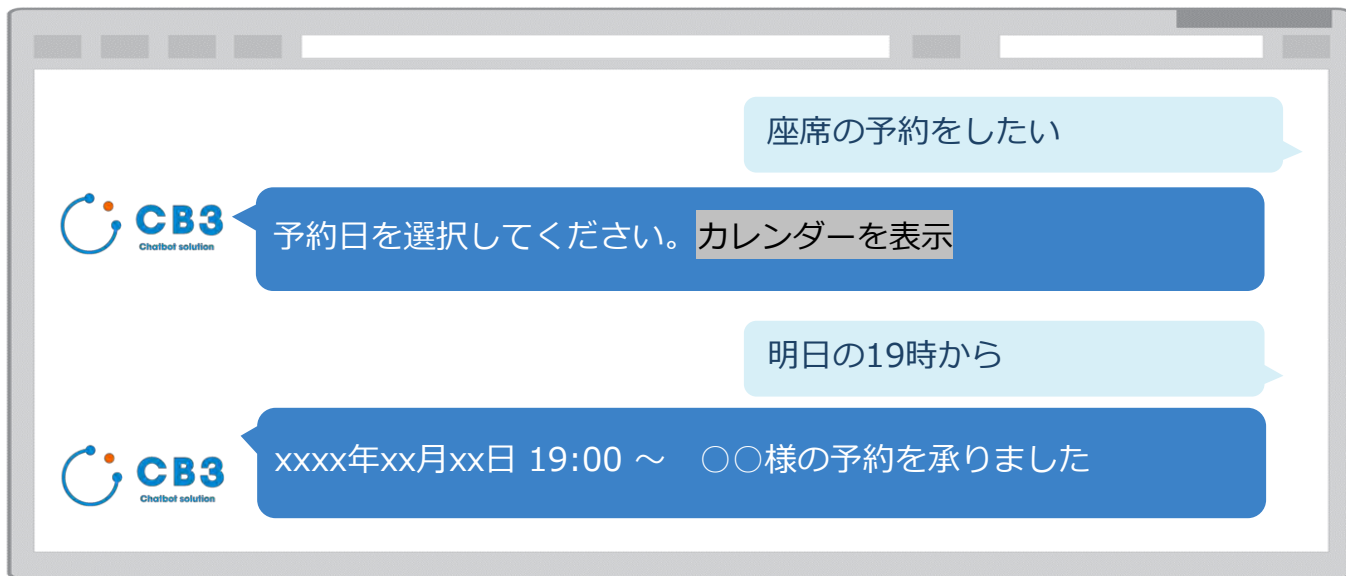
出典：FXプライムbyGMO様Webサイト

CB3 活用シーン②

お客様向けサービスの活用シーンです。

REST API連携により、業務システムと連携した対応が可能です。

お客様向けサービス： 予約をしたい



※ 予約をシステムに反映させるには
外部システムと連携する必要があります

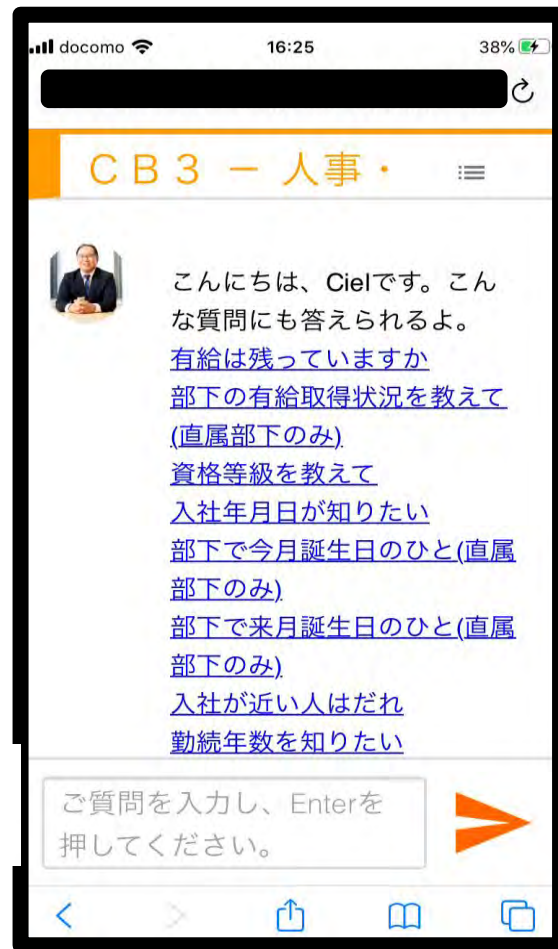
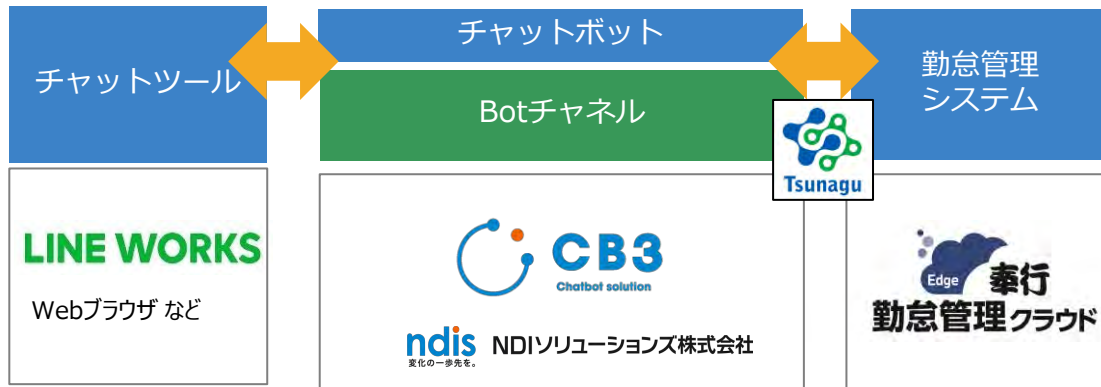
CB3 活用シーン③

社内サービスの問い合わせに対し
均質化したサービス品質を提供できます。

デモンストレーション動画

- 有給取得状況の確認
- 引っ越し手続きの問合せ
- 年末調整についての問合せ

連携イメージ

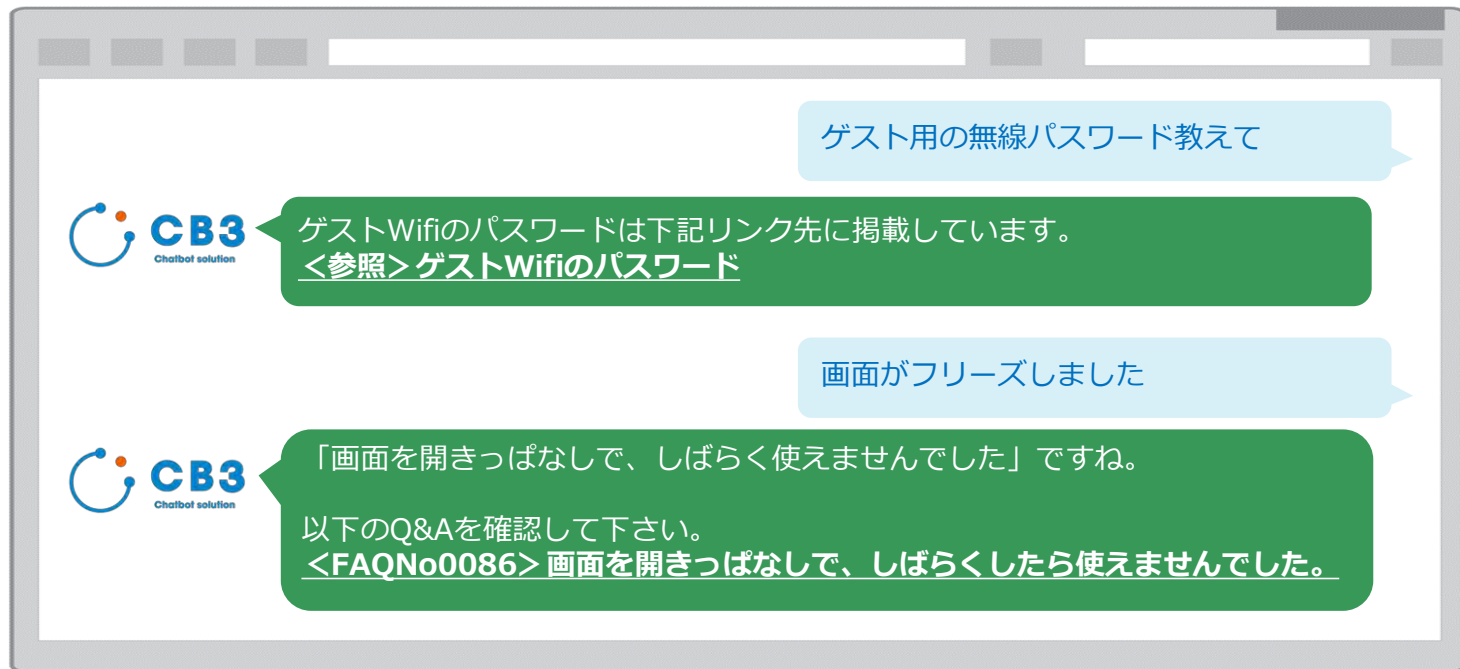


CB3 活用シーン④

社内業務でITヘルプデスクへの質問の活用シーンです。
回答精度が高いので、様々な表現に対して対応ができます。

社内業務：

ITヘルプデスクへの質問



CBシリーズ 導入事例

CBシリーズは「お客様向けサービス」と「社内業務」の両面でご活用いただいております。

お客様向けサービス

YOKOGAWA ◆
横河レンタ・リース

お客様向けレンタル機器
サポートでの質問に自動
回答

FXプライム
by **GMO**

- AIプライムお客様サポート
- FX取引の質問に自動回答

FXプライム
by **GMO**

コールセンターでの
新任オペラータ向け回答支援

今日を愛する。
LION

人事総務部、業務管理部、
統合システム部の3部門で
社員からの質問に自動回答

信用金庫 A社

合併対応に関する預金者か
らの問い合わせに自動回答

教育サービス B社

- クレジットカード取扱事業
者向けPCI DSS関連相談
- 一時対応をCB1が実施し
難しい問合せはコンサル
タントがメールでサポート

製造業 C社

技術部門への問い合わせ関連
文書情報も含めて自動回答

製造業 D社

- 人事・総務部門向け問合せ
の自動回答
- 人事・総務FAQ学習済み
データ・テンプレートを
活用

CB3の応用 RPA連携 ～RPA（Robotic Process Automation）とは～

CB3はRPAと連携することができます。

RPAとはPC上の操作を記録して、人の代わりに作業するロボットです。

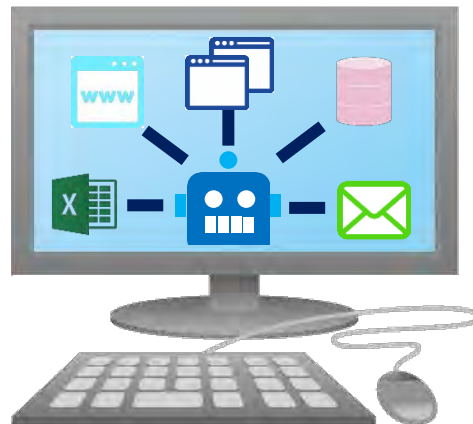
情報取得、情報読取、データ入力、データ検証等の定型作業を自動化します。

RPAを活用することで、定型作業の効率化や、時間を創出し高度な業務へシフトできます。

PC上の操作を記録



RPAツールが自動で実行



CB3の応用 RPA連携

AIチャットボットCB3 がRPA製品 UiPath、AutoMateとAPI連携が可能です。

APIをもたない業務パッケージソフトや自社開発アプリでもRPAを介することで外出先から誰でも操作可能です。

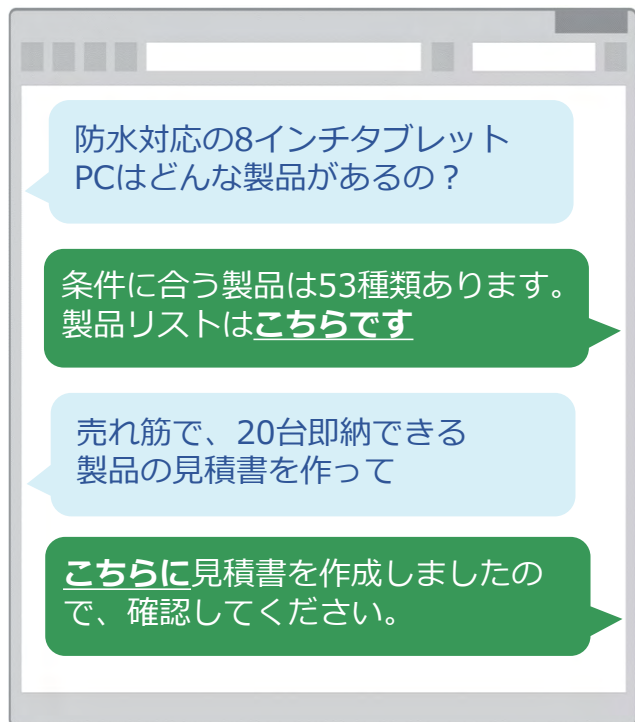
一部のお客様ではCBx + RPA連携を業務でご活用頂いております。



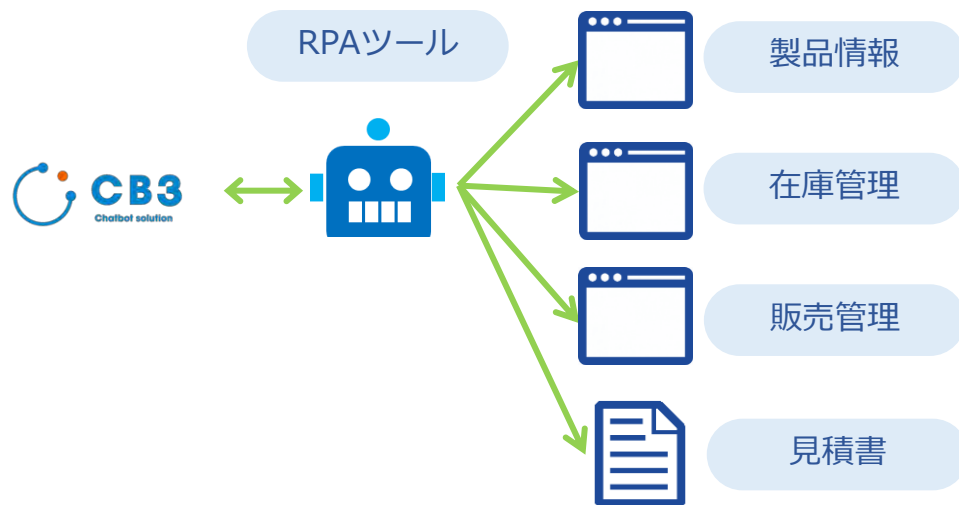
CB3の応用 RPA連携 ～見積作成の例～

業務アプリケーションの操作をRPAツールが代行することで、CB3のチャット・音声入力から、照会・検索に加えて、帳票出力、更新系業務処理へも活用できます。

外勤営業



CB3と連携したRPAツールが
複数アプリケーションを操作し、業務処理を実施



見積もり自動化

チャットボットとUiPath

有給休暇を申請してみよう

チャットボットとUiPath

アカウントロック解除

チャットボットとUiPath

CB3価格・サービスメニュー

一時費用	提供価格
(個別見積) CB3 初期導入支援サービス 参考価格 <ul style="list-style-type: none"> ・CB3 実行環境構築 ・学習データ作成支援 ・操作方法、管理方法のオンサイトまたはWeb会議でのレクチャー ・支援サービス期間は通常30日間、上限工数5人日 ※案件毎の個別見積、参考価格はNLCまたはAssistantによる1問1答の例、学習データチューニング作業は含まれておりません 	¥600,000～
月額費用	提供価格
CB3 サービス利用料 (最低契約期間3ヵ月) <ul style="list-style-type: none"> ・SaaS形式で2チャットボットWebサイト (URL) を提供 ・1チャットボットサイトごとにWatson NLCによる1問1答、Watson Assistantによる1問1答または対話形式を選択 推奨はWatson Assistantによる1問1答または対話形式 ・IBM Cloudリソース利用料としてNLC APIコール10,000回 (質問5,000回) + NLC学習10回、またはAssistant APIコール10,000回を含む。Assistantは1問1答で2call、対話形式では1callカウント ・メールまたは電話でのヘルプデスクサービス 対応時間平日9時～17時を含む 	¥300,000
(超過料金) Watson NLC API 1,000コール <ul style="list-style-type: none"> ・標準サービス内のIBM Watson NLC APIコール10,000回/月を超過した場合の超過料金 	¥500
(超過料金) Watson NLC 学習 1回 <ul style="list-style-type: none"> ・標準サービス内のIBM Watson NLC 学習10回/月を超過した場合の超過料金 	¥500
(超過料金) Watson Assistant API 1,000コール <ul style="list-style-type: none"> ・標準サービス内のIBM Watson Assistant NLC APIコール10,000回/月を超過した場合の超過料金 	¥500
(オプション) 学習データ作成支援、チューニング支援サービス	個別見積

※CB3 サービス利用料は初期導入支援サービス開始時 (1ヵ月目) から発生します。

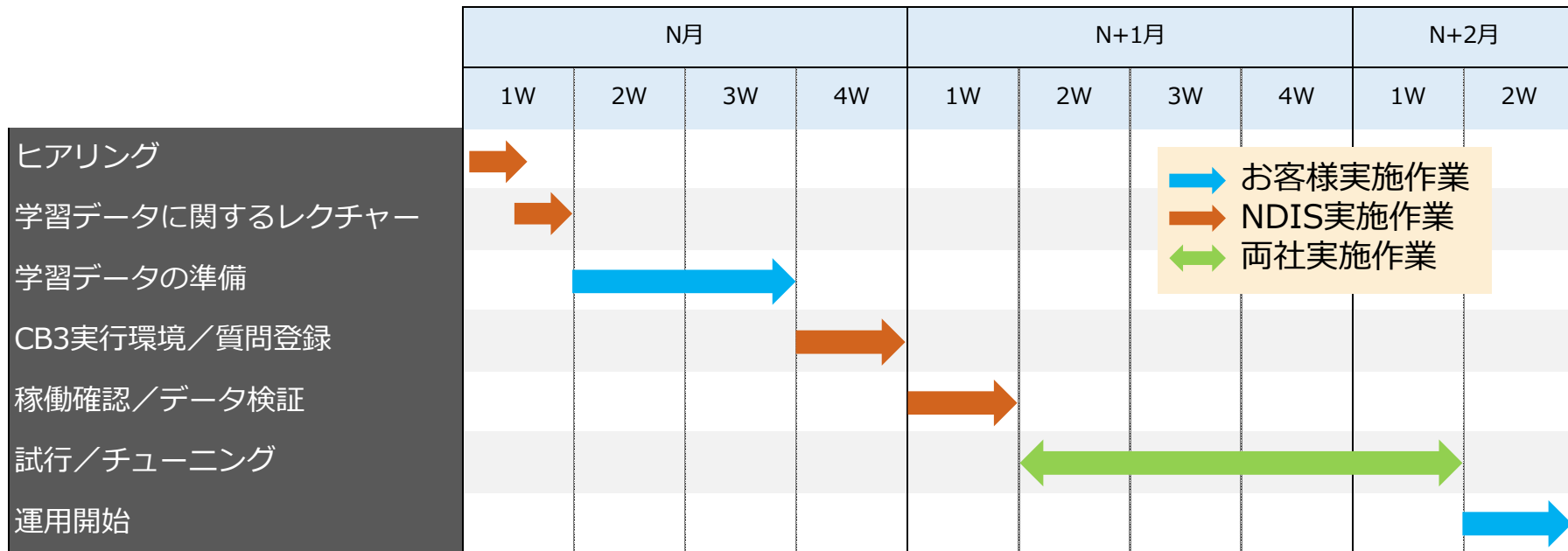
※CB3 最低利用期間は3ヵ月となります。

※上記価格に消費税は含まれておりません。

導入スケジュール

導入スケジュールは以下の通りとなります。

およそ1カ月で試行開始、その後1カ月程度の試行・チューニングを実施し、プロジェクト開始から2~3カ月で本番運用します。



ndis

変化の一歩先を。

NDIソリューションズ株式会社