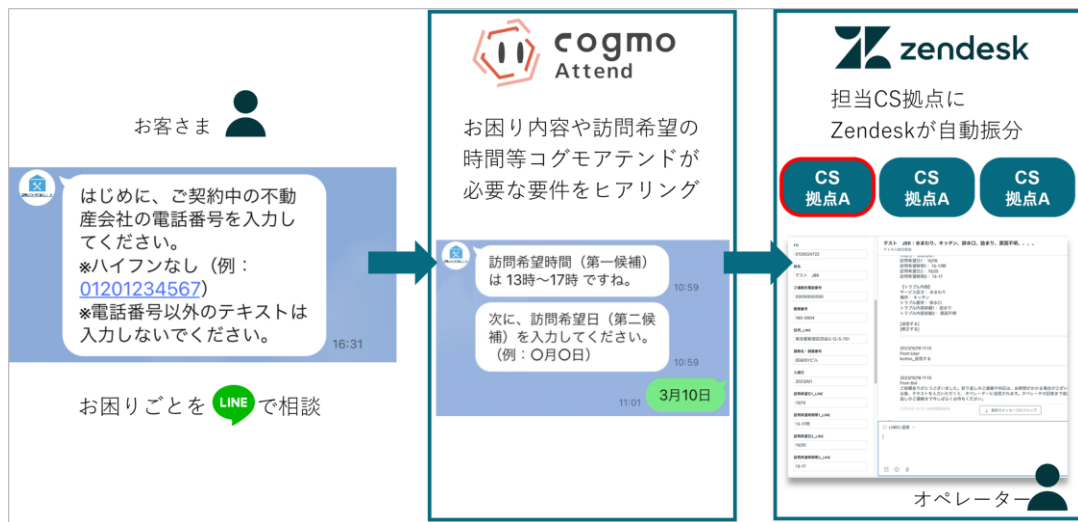


LINE で受け付けたお問合せをオペレーターへ円滑連携 ～Cogmo Attend が質問の要件把握と振分けを担う～

2024年3月12日
株式会社アイアクト

株式会社アイアクト（東京都千代田区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト）は、総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(名古屋市中区、以下 JBR)の LINE での賃貸契約者からのお問合せ受付に、AI チャットボット『Cogmo Attend（コグモ・アテン）』を提供、2024年1月よりサービス稼働を開始いたしました。



LINE から受け付けたお問合せの対応イメージ

■導入の背景

生活トラブルのサポート・かけつけサービスをはじめ様々なサービスを展開する JBR は、不動産管理会社からの委託で各社の賃貸物件契約者からお問合せを対応、その年間件数は 132 万件にのぼり、複数の課題を抱えていらっしゃいました。

電話での問合せ割合が高く、繁忙期はオペレーターの稼働率が上がり、お客様を待たせてしまう点。問合せチャンネル毎、チーム毎で応対用の管理システムが複数存在し、運用統合やナレッジ共有が捗らず、業務の効率が悪かった点。また、入電数削減の施策で、LINE での受付対応を Zendesk 利用にて一部開始したものの、オペレーターへ切り替える前の自動応答機能がなく、結果、電話での折り返し対応が必要となる場合もあり、LINE 利用拡大は躊躇せざるをえなかった点、がありました。

この課題解決の方針として、水漏れなどお問合せ要件の確認からオペレーターの応対までをチャットで完結可能とし応対効率を向上、チャットチャンネルの強化で繁忙期のお客様待機時間を短縮、電話：7 割、チャット：3 割を目標として設定しました。また、チーム毎、チャンネル毎で異なる管理システムを統一し、運用とナレッジの統合と集約を加速させることを目指す決定をされました。

■LINE ～ Cogmo Attend ～ Zendesk の選定理由と実現したこと

上記目標を達成するために LINE-Zendesk でのオペレーター対応手前の自動応答として選定されたのが、Cogmo Attend でした。

「LINE」

- ・幅広い年齢層への普及率の高さ、クライアント企業にもエンドユーザーにも受入れられやすいこと

「AI チャットボット・Cogmo Attend」

- ・ひとつの会話データで複数チャットボットへの展開が可能で運用効率が良かったこと
- ・賃貸契約者の問合せという複数パターンの会話フロー、スロット会話が柔軟に実現可能で、他システムへの連携も簡単にできること
- ・すでに類似した課題を解決した Cogmo 活用事例があったこと
- ・他チャットボットサービスよりリーズナブルな価格設定
- ・JBR 社内で利用実績がある Watson Assistant の運用ノウハウの活用も可能だったこと

「Zendesk」

- ・マルチチャンネル対応で、既存チャンネルの統合も、新チャンネルへの展開も容易なこと
- ・機能の汎用性、既存運用への互換性も高く、運用改善にも対応できること

これらの選定・導入により、下記を実現いたしました。

- ① LINE 応対中のボットで問合せ要件を確認し、そのデータに基づく最適なオペレーターへ切り替え
- ② ボットによる事前要件確認で、オペレーターによるヒアリング時間の短縮
- ③ 共通のひとつのボットシナリオで効率的に複数クライアントに展開

現在は、クライアント企業 4 社が管理する賃貸物件に住むお客様向けにそれぞれ展開中ですが、2024 年夏の繁忙期までに一気に拡大予定、対応力の向上を図りつつ、その他の問合せチャンネルも徐々に統合していくことを計画されています。

アイアクトは、今後も Cogmo 製品シリーズの機能とサービスを充実させることで、皆さまの AI 利活用の促進、生産性の向上などに貢献して参ります。

■ 「Cogmo Attend (コグモ・アテンド)」

ボタンシナリオ、AI 型応答、スロット会話ができる AI チャットボットです。単独で FAQ の応答が可能な他、システムとの連携で多様な自己解決手段をユーザーに提供します。AI 検索連携でマニュアルから回答を提示したり、RPA 連携で依頼内容の受付や実行をしたり、基幹システムと連携して問合せ管理を行うなど、コミュニケーションの中心におくことができるツールです。

URL : https://cogmo.iact.co.jp/cogmo_attend.html

AI で解決 Cogmo シリーズ URL : <https://cogmo.iact.co.jp/sol/>

■株式会社アイアクト

Web制作30年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模Webサイトの構築・運営を得意とします。加えて、IBM Watson7年以上の経験をベースに、AIチャットボット・AI検索のプロダクト開発、生成AIに関してもサービス提供を行っており、企業のWebやDXを進化させる価値提供を行っています。

URL : <https://www.iact.co.jp/>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当/星さくら

E-Mail: pr[[@](mailto:pr@iact.co.jp)]iact.co.jp

*上記アドレスの[[@](mailto:pr@iact.co.jp)]から [] (カッコ) を除いて、[@](mailto:pr@iact.co.jp)を半角にして送信ください。
