

ニュースリリース

インフォネットの提供する AI チャットボット「Q&Ai」、広島県福山市へ導入

株式会社インフォネット(東京都千代田区 代表取締役社長:岸本 誠)は、広島県福山市の市民サービスの向上に向けた取組みを、進化する AI チャットボット「Q&Ai」のシステム活用によって支援しています。

▼「Q&Ai」についての詳細はこちら

<https://www.q-ai.jp/>

▼広島県福山市公式ホームページ

<http://www.city.fukuyama.hiroshima.jp/>

■導入背景

広島県福山市では、少子高齢化社会と労働力人口の減少が進む中、企業や自治体により生産性向上・業務削減のために様々な取組みが行われています。

今年度中には行政デジタル化を推進するため、本年3月に策定した「ふくやま ICT 戦略」の行政分野の実行計画として(仮称)福山市 ICT 推進計画を策定されます。

この計画では「行政サービスの利便性向上と充実」「行政内部事務の効率化・スマート化」「市民のくらしを支える安心安全な ICT 基盤の整備」の3つを基本方針の柱とし取組みが進められ、1点目の「行政サービスの利便性向上と充実」で、ごみの分別方法や水道手続き等の質問に24時間365日対応する AI チャットボット「福山市 AI 案内サービス」の運用が開始されました。

現時点では、問い合わせの多い6分野に導入されましたが、最終的に15分野程度の導入を予定されています。

インフォネットでは、問合せ内容に基づく利用分析内容や改善すべきFAQの提案やその他、有用と考えられる指標、統計情報、改善提案等の運用サポートも行っており、今後も AI 技術を用いて、広島県福山市公式ホームページにおける市民サービスのさらなる向上をサポートしてまいります。

【AI チャットボット「福山市 AI 案内サービス」イメージ】

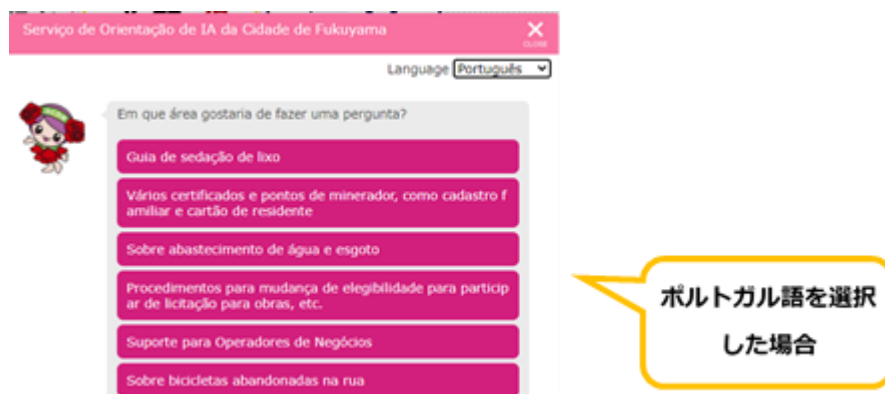


【入力補助機能(サジェスト表示)】

文字を入力すると、入力内容に合致する質問を候補として表示します。IT ツールが苦手な方でも使いやすい機能です。

【多言語対応】

サイトの言語切り替えに連動し、日本語を含む7カ国語に対応しています。



【6 分野毎のキャラクター、色の設定】

分野毎にキャラクターや色・デザインを変更しています。今後、分野を増やしていく場合でも同様に設定が可能です。



■進化する AI チャットボット「Q&Ai」について

「Q&Ai」は、AI(人工知能)を利用した文章解析とディープラーニングを活用した AI チャットボットです。従来、WEB サイト訪問者が求める情報を得るには、検索や FAQ を参照する必要がありました。期待する情報を一度で得られない場合はそれがストレスとなる上、再度有人窓口で電話で問合せするなど手間も生じます。そのため、顧客獲得のチャンスを逃してしまったり、顧客満足度の低下にもつながったりすることが課題でした。

「Q&Ai」は WEB サイト訪問者が求める情報を的確かつ柔軟に提供する、進化型の AI チャットボットです。サイト訪問者が情報を「探す」というプロセスから、サイト訪問者が求める情報を「提供する」ことへと変化させ、お客様サービスの向上、お客様窓口の担当者の負荷軽減を実現します。

また、「Q&Ai」がユーザーの生の声を収集することで、質問のログデータを把握・分析することが可能となり、WEB マーケティング分野で活用することができます。

■特長

1) 見たまま管理画面でメンテナンスもらくらく

直感的に操作できる管理画面で IT ツールが苦手な担当者でも簡単にメンテナンス可能

2) ワンストップの万全運用サポート

導入後も安心してご利用いただけるように専任チームがサポート。操作に関するサポートだけでなく、運用に関するサポートを実施

3) 安心の高セキュリティ

ISO27001 取得で、セキュリティ対策も万全。多くの自治体や大手企業の大規模サイトを運用実績あり

4) 正答率 95%保証

※当社規定による

【株式会社インフォネットについて】

大手企業、官公庁自治体を中心に、完全自社スタッフによる WEB デザイン・CMS・AI を活用した、サイト構築を行っています。また、AI(人工知能)関連 API の活用技術をもとに、お客様の WEB マーケティング支援システムの開発・導入・運用支援も行っています。お客様の成果創出のために「デザイン」と「システム」を最適に融合した WEB サイト構築を行うことで、お客様の事業をトータルにサポートいたします。

社名:株式会社インフォネット(証券コード:4444)

代表者:代表取締役社長 岸本 誠

本社:〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウェストタワー2F

設立:2002年10月15日

資本金:25,862万円

公式サイト:<https://www.e-infonet.jp/>(コーポレートサイト)

<https://www.q-ai.jp/>(サービスページ)

<サービス>

オールインワン商用コンテンツ管理システム「infoCMS®(インフォシーエムエス)」:

<https://www.infocms.jp/>

クラウド型統合顧客管理システム「infoCRM®(インフォシーアールエム)」:

<https://www.infocrm.jp/>

音声入力 AI レポートニングシステム「Repotti(レポッティ)」:<https://www.e-infonet.jp/products/repotti/>

【本リリースに関する問合せ先】

株式会社インフォネット WEB Solution Division4 岸田

TEL:03-5221-7591

e-mail:sales@e-infonet.jp