

2020年3月19日

会社名 ネ オ ス 株 式 会 社
代表者名 代表取締役社長 池 田 昌 史
(コード番号:3627 東証第1部)

チャットボットサービス【neo スマボ】 カスタマー向け FAQ システムとして テレコムスクエアで採用

～オペレーターとボットの両軸で問い合わせ対応の質・効率を向上～

モバイル、インターネットサービスを手掛けるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:池田 昌史 以下ネオス)が提供するチャットボットサービス【neo スマボ】が、この度 Wi-Fi ルーターや携帯電話のレンタル、プリペイド SIM カードの販売などを展開する株式会社テレコムスクエア(本社:東京都千代田区 代表取締役社長:吉竹 雄次 以下テレコムスクエア)に採用されました。

テレコムスクエアでは、海外用モバイルWi-Fiレンタルサービス「Wi-Ho!」「Wi-Ho!Biz」や、海外用プリペイドSIMカード「Wi-Ho! SIM」など、旅行体験をより充実したものにするサービスを数多く展開しています。インバウンド、アウトバウンドに関わらず、お客様からの様々な問い合わせをコンタクトセンターのオペレーターが対応する中で、「問い合わせ対応の業務効率化」が課題となっていました。

そこでオペレーターの業務を代行し、窓口を拡充するとともに回答待ちによるロスタイムを無くすことで顧客満足度向上を実現するチャットボットの導入を検討することとなり、当社の【neo スマボ】において主に以下の点を高く評価いただいた結果、この度正式採用に至りました。

- ・より細かい問い合わせへの対応時はオペレーターに引き継ぐことができる「有人対応機能」
- ・専門知識がなくても運用ができるシンプルで分かり易い管理画面
- ・各種サービスに特化した専用チャットボットを複数運用した場合にも、初期工数が少なく手間もかからない
- ・さらなる利便性向上に向けて今後追加を予定している新機能への期待
- ・導入後における手厚いサポート等のサービス面



オペレーターとボットで
シームレスに切り替え可能



Press Release

【neo スマボ】においては、今後もより便利な追加機能の開発を推進するとともに企業の業務効率化やサービス向上を支援してまいります。

※1 FAQ: Frequently Asked Questions の略語、よくある質問とその回答をまとめたもの

《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

サービスサイトはこちら: <https://smbo.jp>

■会話の判定条件自動生成エンジンを搭載

基本的な Q&A 一式を登録するだけで、ユーザの多様な言い回しに自動的に対応するための判定条件を大量に自動生成する独自のエンジンを搭載しています。これにより、専門知識や事前学習は不要で高い応答精度のチャットボットを短期間で導入することが可能であるとともに、運用時におけるメンテナンスにも手間がかかりません。

管理画面に QA 登録



登録された QA をもとに 大量の判定条件を自動生成



ユーザーの多様な言い回しに 自動的に対応可能



■充実の便利機能（以下、一部を抜粋）

・認証機能

「OpenID Connect」や「SAML」といった ID 連携プロトコルに対応しています。

Office365 や G Suite など、ご利用中のアカウントでチャットボットにログインできます。

・ログ分析

問い合わせログを確認し、回答精度の向上や業務上の課題把握などに活用することが出来ます。

・有人対応

チャットボットが回答できなかった質問をオペレータに引き継がせることが可能です。

・サジェスト機能

ユーザが文字入力中に質問文の候補を表示することで、より正確な質問をサポートします。

・画像付き回答

画像を使ってチャットボットに回答させることができるため、文字では表現が難しい問い合わせにも対応できます。

・他のサービスと連携

当社提供のビジネスチャット【SMART Message】のほか、LINE、Slack など主要チャットサービスに対応しています。

<ネオスについて>

【商 号】ネオス株式会社

【本 社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【U R L】<https://www.neoscorp.jp>

【設 立】2004 年 4 月

【代表者】池田 昌史

【グループ事業内容】

- ◆ソリューション事業: サービスデザイン力を強みとしたシステム・インテグレーションと法人向けプロダクト&サービス
- ◆コンテンツ事業: コンテンツ知見を強みとしたサービス&プロデュース
- ◆デバイス事業: 深圳ネットワークを強みとしたサービス事業者向けエッジデバイスソリューション

<このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先>

ネオス株式会社

担当: 管理部 広報

Email: info@neoscorp.jp

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

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

※記載されている社名、製品名、ブランド名、サービス名は、すべて各社の商標または登録商標です。