

2020 年 6 月 29 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】 全国展開の総合楽器店「島村楽器」の 社内向け FAQ システムに採用 ～問い合わせに対する応答精度や利便性を高く評価～

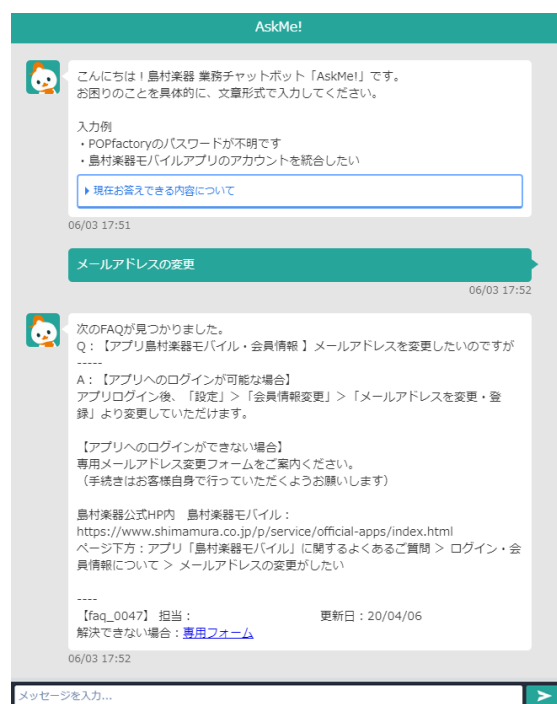
モバイル、インターネットサービスを手掛けるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:池田 昌史 以下ネオス)が提供するチャットボットサービス【neo スマボ】が、この度島村楽器株式会社(本社:東京都江戸川区 代表取締役社長:廣瀬 利明 以下島村楽器)の社内向け FAQ※1 システムとして採用されました。

島村楽器では、全国 39 都道府県 173 拠点で楽器販売・音楽教室・練習スタジオなど幅広いサービスを展開しています。これらを統括する本社には、全国にある拠点の社員から様々な社内問い合わせが寄せられており、本社スタッフにおける業務負荷が課題となっていました。

当社の【neo スマボ】では、こうした問い合わせ対応をチャットボットにより自動化し、業務効率の改善や社員の自己解決力を向上するとともに、土日祝日などの本社休業中における問い合わせに対しても迅速に対応することが可能になります。島村楽器様においては、導入にあたりトライアル環境を各拠点及び本社にて実際にご利用いただき、業務における有用性等を現場レベルで検証・シミュレーションした結果、知見がなくとも使い易いシンプルな管理画面や、必要とする情報を的確に提供するチャットボットの高い応答精度等の点を全社的にご評価いただき、この度正式採用に至りました。



※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



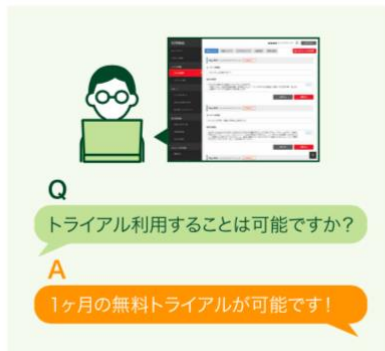
《チャットボットサービス【neo スマボ】について》

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、ユーザー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



■効率的な運用をサポートする管理者向け機能

・【FAQ 基本セット】 New !

人事/総務/情シスなどの一般的な社内向け FAQ をプリセットすることで、導入してすぐに実用的なチャットボットとしてご利用が可能です。内包される FAQ は随時拡張してまいります。

・【PC 操作ヘルプ BOT】 New !

基本的な PC 操作やソフトウェアの使用方法等に関する FAQ をプリセットすることが可能な、日頃の業務に役立つ「お役立ち BOT」の一つです。「お役立ち BOT」シリーズは、ビジネスユース向けの便利機能として今後も追加予定です。

・【アンマッチワードグラフ】機能

各キーワードの使用頻度や因果関係などを分析するテキストマイニングを用いて、過去の問い合わせデータからユーザーが何に困っていてチャットボットが何に答えられなかったのかを分析し一目で分かるように可視化します。

・【ユーザーラーニング】機能

答えられない質問に対しては他のユーザーから情報を収集し学習することで、適切な回答を質問者へフィードバックするとともに、以降同様の質問があった際にも自動で回答します。

※本リリース内に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。

▼「PC 操作ヘルプ BOT」 利用イメージ



■その他便利機能も充実（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

ユーザー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、WowTalk 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】

◆DX ソリューション事業

ハード・ソフト・コンテンツによるトータルソリューションで社会におけるあらゆる DX 化を支援

◆X-Tech サービス事業

教育・健康・金融・コミュニケーションなどデジタル技術による新たな ICT サービスを提供

<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 広報チーム

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。