

ALSI、AI アシスタント チャットボット「ASBOT(あすぼっと)」に メールエスカレーション機能を追加し、8月26日より提供開始 ～業務効率化を後押しする2つの新機能を搭載～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下 ALSI[アルシー])は、AI アシスタント チャットボットサービス「ASBOT(あすぼっと)」を機能拡充し、2020年8月26日より提供開始することを発表いたします。

■製品概要

サービス名	AI アシスタント チャットボット「ASBOT(あすぼっと)」
提供開始日	2020年8月26日
主な追加機能/ 強化ポイント	①メールエスカレーション機能 ②利用ログレポート機能
ターゲット	業務効率化を推進している企業、Microsoft Teams[※1]を導入している企業
詳細情報 URL	https://www.alsi.co.jp/industry/asbot/

■「ASBOT(あすぼっと)」機能拡充の概要

企業がチャットボットを社内活用する主な目的は「社内問い合わせ対応の業務効率化」です。ところが、チャットボットに問い合わせをしても求めていた回答が返ってこないために、改めてヘルプデスクに電話やメールで問い合わせをしなければならなかったり、有人切り替え機能があったチャットボットの場合でも、対応先が一か所だと、利用者が正しい回答を得るまでに、時間がかかってしまう事は少なくありません。

また、チャットボット自体のメンテナンスが煩雑であれば、管理者の作業の増加や、チャットの正答率が低下し、利用者ばなれにつながってしまいます。

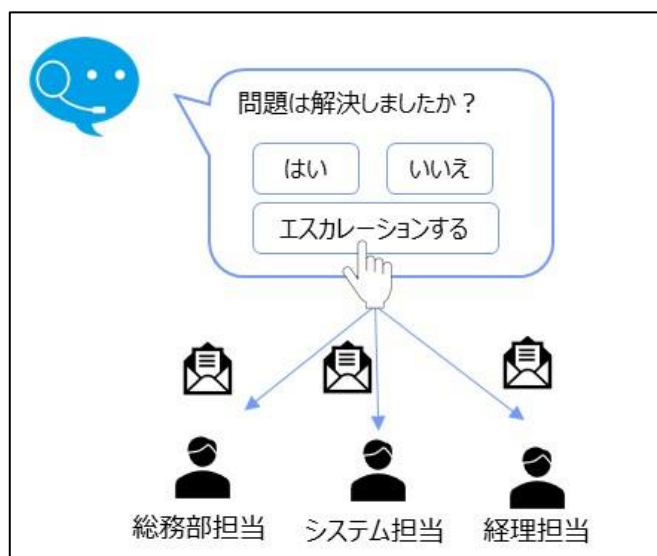
こうしたチャットボットの運用に関する課題を解決するために、ALSI では AI アシスタントチャットボットサービスの「ASBOT(あすぼっと)」に新機能を追加しお客様の業務効率化をサポートしてまいります。

■「ASBOT(あすぼっと)」の新機能

①メールエスカレーション機能

ASBOT(あすぼっと)からの返答が求めていた回答と違った場合、問い合わせの種類によってあらかじめ設定された担当部門にエスカレーションする機能を追加しました。ボタン一つでエスカレーションが可能のため、利用者は何も意識することなく正しい担当者から返答をもらうことが可能です。また、チャットでのやり取りが全て担当者へ送付されるため、問い合わせ内容を再度説明する必要はありません。

管理者側では、エスカレーション先を Q&A やシナリオ毎に複数設定できるため、役割に応じた宛先を設定することができます。宛先を共有メールアドレスにすることで、複数のサポートメンバーでの共有が可能になるため、従来のエスカレーション機能では難しかった社内・社外での情報共有が速やかに、かつ簡単になります。



②利用ログレポート機能

社内でチャットボットを活用してもらうには、継続的なメンテナンスが欠かせません。問い合わせ内容や利用者からの要望、解決率などを把握し改善することが、チャットボットの利用率向上につながります。しかし、管理者がメンテナンス作業に時間を取られてしまっているのは、業務効率化からかけ離れてしまいます。

※ヒット数ランキング画面イメージ

#	Question	ヒット数	解決率	%
1	コロナと疑われる場合の対応	245		80
2	テレワーク時の社内申請について	201		69
3	自宅でVPN認証ができない場合	159		35

そこで ASBOT(あすぼっと)のログレポート機能では、解決率、未解決率などの一般的な利用ログ情報に加え、利用者からのチャットボットの回答に対する要望がどれだけ発生したかがわかる「フィードバック数」や、「ヒット数ランキング」を追加しました。ヒット数ランキングでは、問い合わせに対する解決率が表示されるので、回答率を下げている Q&A が一目でわかります。

これにより全体の解決率、利用者からのフィードバックを把握することができ、的確に ASBOT(あすぼっと)をメンテナンスすることが可能になります。

これからも ALSI は設立以来 30 年にわたり培ってきた技術力を活かし、お客様の業務効率の改善のサポートを行ってまいります。

■AI アシスタント チャットボット「ASBOT(あすぼっと)」について

ALSI が提供する「ASBOT(あすぼっと)」は、Microsoft Teams 上で利用可能な、組織の業務効率・生産性向上を実現する、AI アシスタント チャットボットです。

問い合わせについては、一つの質問に対し一つの回答を返すのではなく、複数の対応策を提示したり、人間のように聞き返したりしながら、問い合わせをスムーズに解決まで導くことができます。また、各種社内システムとの連携機能により、問い合わせ時点での実データを参照した回答や、複数メンバーのスケジュールを確認、調整し会議を設定するなど、社内システムへアクセスし業務を代行します。そのほか、営業支援システム、人事総務管理システムとの連携による顧客状況の確認や、社内事務手続などを対話にて実現します。連携においては、対象システムのテンプレートを選択するだけで、専門知識を要することなく、簡単な手順で設定することができます。

ASBOT(あすぼっと)紹介ページ: <https://www.alsi.co.jp/industry/asbot/>

ALSI では、Microsoft Teams 導入パックを新規でご契約されたお客様に対し、Microsoft Teams や Microsoft 365 の Q&A 情報が事前に登録された AI アシスタントチャットボット「ASBOT(あすぼっと)」を無償で最大 3 ヶ月間ご利用いただけるキャンペーンを提供しております。(※3)

キャンペーンページ: <https://www.alsi.co.jp/industry/lp/teams/>

※掲載されている会社名及び商品名は各社の商標または登録商標です。

※価格はお客様の利用環境および導入プランにより変動いたします。

※1: Microsoft Teams、Office 365、Microsoft OneNote、Microsoft OneDrive、Microsoft Planner は Microsoft の登録商標です。

※2: 接続できるシステムには所定の接続要件があります。

※3: AI アシスタント チャットボット ASBOT(あすぼっと)最大 3 か月の無償版には、Microsoft Teams と Microsoft 365 の Q&A 情報が登録されています。

ASBOT(あすぼっと)の全機能をご利用いただくには別途ご契約が必要です

【製品に関するお問い合わせ・取材受付先】

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 経営企画課 広報担当 黒澤 宏子

TEL: 03-5499-8043 / FAX: 03-3726-7050 / E-mail: hiroko.kurosawa@alsi.co.jp

〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町 1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>