



## IoT/AI

### 業務の効率化

社内問い合わせの負担を軽減する、賢い問い合わせ窓口の作り方

### Point

社内問い合わせ対応の  
稼働削減と生産性向上を両立

既存FAQとの連携により  
短期間での導入を実現

社内FAQの整備には  
テキストチャットを利用

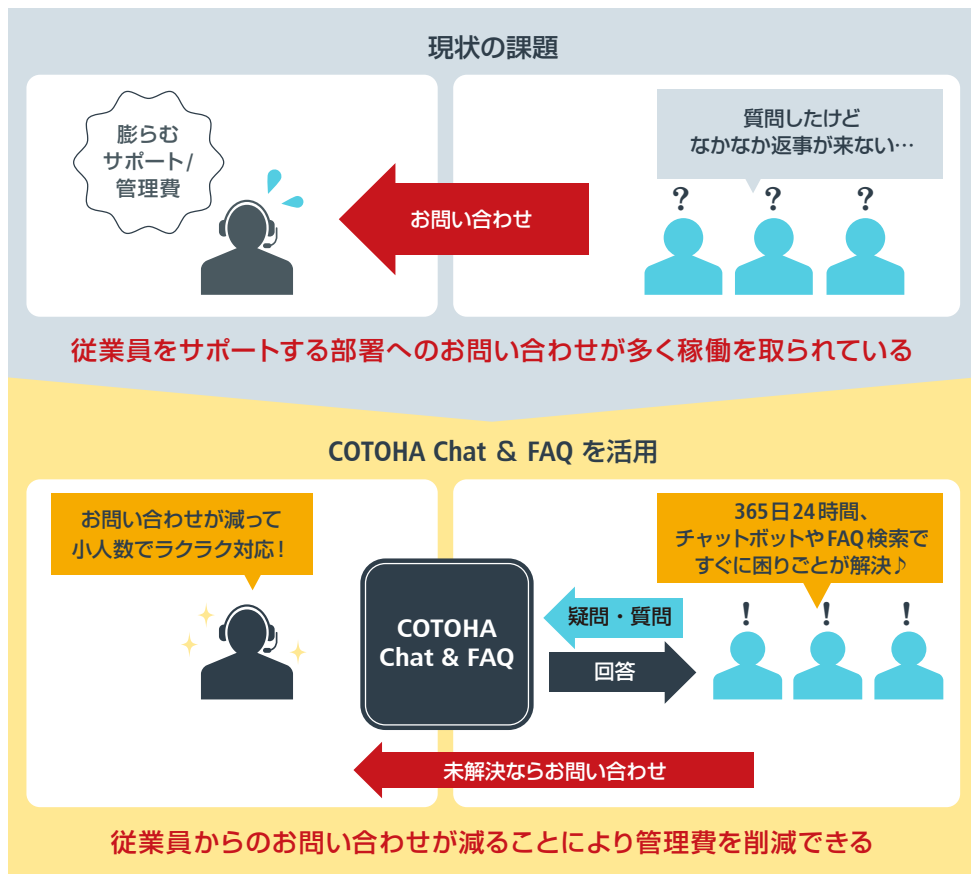
言葉の意味を理解し、自然文による問い合わせ内容から適切な質問と回答を提示するソリューションとして、NTTコミュニケーションズの「COTOHA Chat & FAQ」が注目されています。このサービスを社内で活用することでどのようなメリットが生まれるのか、その具体例をご紹介します。

## もはや無視できない、社内問い合わせの大きな負担

「プリンターで書類が印刷できない」、あるいは「インターネットにつながらない」など、PCの使い方などに関する従業員からの問い合わせに対応するヘルプデスクは、IT利用を円滑に進める上で欠かせない業務だと言えます。ただ、その負担は決して小さいものではなく、特にIT部門などが本来の業務に加えて問い合わせに対応しているといったケースでは、それが大きな負荷になっていることが珍しくありません。

IT利用におけるヘルプデスク業務だけでなく、社内からの問い合わせが負担となっているケースはほかにもあります。その一例として挙げられるのは、総務や庶務への問い合わせです。「海外出張の申請書のフォーマットがほしい」や「宅配サービスの送り状が保管されている場所が知りたい」など、総務や庶務といった部門にはさまざまな問い合わせが会社中から寄せられます。その数が増えれば、ヘルプデスク同様に片手間で対応するのは難しくなります。

こうした負担を解消するために、イントラネット上にマニュアルやFAQを掲示するケースは珍しくありませんが、思うように利用してもらえず、結局電話やメールで問い合わせが来るということが多いのではないのでしょうか。そこで検討したいのが「COTOHA Chat & FAQ」です。



## セマンティック検索により従業員の自己解決を支援

COTOHA Chat & FAQはユーザーが入力した内容の「意味」を理解して情報を探し出す、セマンティック検索の機能を搭載したFAQシステムです。入力された単語の表記だけでなく、その意味を解釈して検索するため、たとえばユーザーが「キャンセル」という語句で検索を行った際、同じ意味を持つ「取り消し」を含む文書も提示することができます。また「かぜ(風/風邪)」など複数の意味を持つ単語であっても、文脈から意味を区別して検索することが可能です。

ユーザーが自然文で質問すると、COTOHA Chat & FAQは、セマンティック検索機能を使ってデータベースから適切な質問と答えを探し出して表示します。またデータベースとしては既存のFAQが使えるほか、検索結果を分析する機能も備えています。たとえば検索されているが、FAQに該当する項目がない場合でも、内容を把握してFAQを充実させるといった取り組みも進められます。

このCOTOHA Chat & FAQは、さまざまな用途で活用することが可能です。その1つとして社内のヘルプデスク業務など、従業員をサポートする部署での利用が挙げられます。もし、こうしたサポート業務の負担が増えれば、問い合わせへの対応に時間がかかるようになり、それが従業員の不満にもなりかねません。しかし自然文で気軽にFAQを調べられるCOTOHA Chat & FAQであれば、単純なキーワード検索よりも使い勝手がよく、また回答を得られるまで待つ必要もなくなることから、ユーザーにとっても利便性が高まります。

導入が容易であることもCOTOHA Chat & FAQのメリットです。SaaSとして提供されているため、別途サーバーなどを構築する必要はなく、FAQを提供しているWebページに対し、規定のJavaScriptを追加するだけで導入できます。また既存のFAQをデータベースとして利用できるため、すでにFAQが用意されていれば改めて作り直す必要はありません。

### 社内業務についての質問・回答

従業員が質問を入力

チャット形式で回答

問い合わせ対応の稼働効率 UP!

業務用のパソコンが起動しない、どうしたらいいか聞いてみよう

※イラストはイメージです

NTT Com

どうしましたか?

お客様  
PCが起動しない...

NTT Com

パソコンの電源が入らない場合は...

質問に対して、チャット形式で直感的な対話型のUIを提供することで、利用者自身での解決を促します。

FAQのコンテンツをもとに、バーチャルアシスタントが自動回答します。

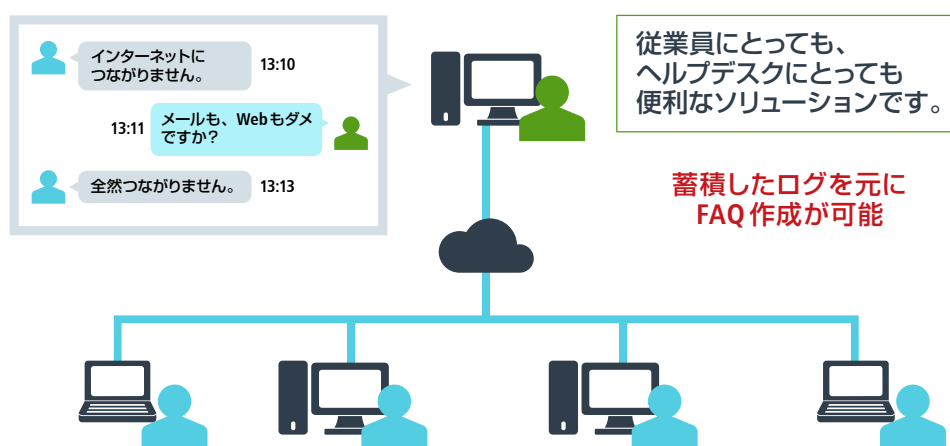
## 社内FAQ整備は、業務効率向上の近道

もし社内でFAQを用意していない、あるいはメンテナンスされていないということであれば、まずFAQを整備するところから始めることになりますが、それには相応の労力が発生します。そこで検討したいのは、まずテキストチャットで問い合わせができる環境を整える方法です。

テキストチャットであれば、電話と異なりテキストで問い合わせ内容がログとして記録されるため、どのような問い合わせが多いかを簡単に把握できます。その内容を元にFAQを作成すれば、ゼロベースで作成するよりも負担を軽減することが可能です。このテキストチャットのための環境として「チャットソリューション」を利用すれば、テキストチャットで問い合わせを行うための環境を容易に構築できるほか、応対ナレッジを管理するための機能もあり、FAQ作成に役立てられます。

※チャットソリューションは、エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社のサービスです。

IT利用や業務において疑問が生じた際、自分自身で疑問を解決することができれば、問い合わせ側の業務効率も向上も可能です。このためCOTOHA Chat & FAQは、問い合わせに対応する側の負担軽減だけでなく、全社的にメリットのあるソリューションとしておすすめです。



### おすすめソリューションサービスはこちら

#### COTOHA Chat & FAQ

NTTコミュニケーションズの「COTOHA Chat & FAQ」は、ウェブサイトの利用者が入力した質問に対して適切な回答を表示し、利用者自身が疑問を解決できるよう支援する企業向けのAI(人工知能)サービスです。「意味検索エンジン」の採用で、不完全な文章、表記に「ゆれ」がある文章でも、質問の意味を正しく理解し、適切な回答を示すことができます。

#### チャットソリューション

チャットソリューションは、テキストチャットによる問い合わせを可能とするサービスです。チャットなら気軽に問い合わせができるほか、リアルタイムでやり取りが可能のため、メールでは煩雑になる問い合わせもスムーズに解決できます。