

チャットボット

IT専門サポーター 鵜野 昭二

(ITコーディネータ、有限会社フレバー情報システム 代表取締役)

新年あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願いたします。

今年はいよいよ東京オリンピックが開催されます。昨年のラグビーワールドカップの様な盛り上がりを楽しみたいと思います。

「チャットボット」、聞かれたことはあるでしょうか。「チャットボット」とは、「チャット(chat)」と「ボット(bot)」という言葉が組み合わされた造語です。「チャット」はご存知の通り、文字を入力して2人または複数の人が会話をすることです。「ボット」は「ロボット」の略で、処理を自動的に実行するプログラムのことです。つまり、チャットボットはテキストまたは音声を通じて会話を自動的に行うプログラムのことです。身近な例でいえばiPhone、iPadの「siri」、懐かしい所というとマイクロソフトOffice97の画面に出てきたイルカもチャットボットの1種です。

チャットボットはAI(人工知能)を利用しています。近年のAIの発達によりビジネスでの利用が進むようになりました。ビジネスでの利用を考えた場合、以下の様なメリットが考えられます。

・カスタマーサポート業務の効率化

簡単な質問はチャットボットが答え、答えられない時にオペレーターに引き継ぎます。カスタマーサポートの業務量の大幅な削減が期待できます。

・顧客接点の増加

簡単な操作で質問の回答が得られることがユーザーの質問回数の増加に繋がり、顧客との接点の増加が期待できます。

・Q&Aでの一発回答

Web上での「よくある質問」はユーザーが自分で質問を検索しないと回答が得られませんがチャットボットを利用すると回答が素早く取り出せます。

・24時間365日対応可能

機械が対応しますから休日、夜間は関係ありません。

次に実際の利用例をいくつか挙げてみます。

・LOHACOのまなみさん

チャットボット業界ではかなり有名なようです。かなりの人件費削減が実現されているそうです。

<https://lohaco.jp/support/index.html>

・横浜市資源循環局

ゴミ出しについてよくある問い合わせをホームページ上のチャットボットで対応しています。自動返答することで、人間が電話で対応するよりも大幅に業務量を削減することができます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/>

[kurashi/sumai-kurashi/gomi-recycle/](https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/gomi-recycle/)

・富田林市のとっぴー

幅広い行政ニーズに対応しています。「ただいま勉強中です!」の表示があります。市民の利用頻度が上がることによって段々賢くなっていくことが期待できそうです。

<https://www.city.tondabayashi.lg.jp/>

チャットボットは、企業にとってもお客様にとってもメリットの多い機能であり、今後も活用シーンが拡大することが予想されます。専門的なプログラミングの知識も不要で、無料で始められるツールもありますから、手軽に導入できるのも魅力でしょう。対応内容は限られるものの、提供する商品やサービスへの問い合わせに対して、迅速に返答するチャットボットの導入で、顧客満足度の向上も期待できます。今後ますます進化していくAIの力を借りて、お客様の信頼度を高めたいですね。



IT相談窓口

IT専門サポーターがITに関するギモンや課題にマンツーマンでアドバイスします。

毎週木曜日 9:00~17:00

1月は、9日(木)、16日(木)、23日(木)、30日(木)開設予定です。

※都合により、日程を急遽変更する場合がございます。

予約制・無料



お気軽にお問合わせください。

姫路ものづくり支援センター (姫路商工会議所・姫路市)

TEL 079-221-8989 FAX 079-222-6005 メール kougyou@himeji-cci.or.jp