

2020年5月20日  
株式会社日立システムズ

## 対話の流れを動的に生成するシナリオ型チャットボットサービスを提供開始 初期・運用コストを抑えて利用者の利便性向上と顧客接点業務の効率化を実現するチャットボットを開発

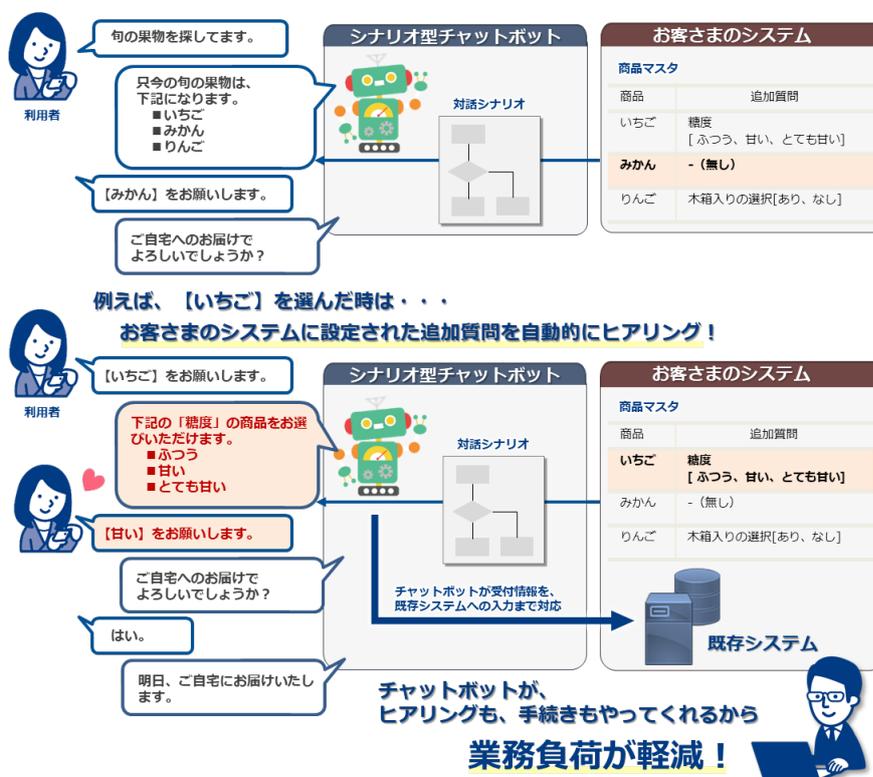
### 概要

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:柴原 節男、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、企業の顧客接点業務を効率化するチャットボットサービス「シナリオ型チャットボットサービス(\*1)」を本日から提供開始します。

本サービスは、電話での受付業務などの顧客接点業務において、企業が導入している既存システムのマスタ情報を、チャットボットと連携して対話の流れ(対話シナリオ)を動的に生成し、利用者が入力する情報との対話に活用するサービスです。

これにより、初期・運用コストを抑えて、利用者の入力に対して的確な回答を返すチャットボットを導入することが可能となります。さらに、チャットボットを導入することで人を介したやりとりが不要となり、利用者の利便性を向上させ、顧客接点業務に従事する担当者の業務負荷を軽減し、企業の働き方改革などを推進します。

\*1 2020年1月に特許出願済(特願 2020-10185)



シナリオ型チャットボットサービスのイメージ図

## 背景

近年、企業は働き方改革などの推進により、時間外労働の抑制、既存業務の効率化などを目的とした労働環境の改善が急務となっています。

そこで、日立システムズでは RPA<sup>(\*)2</sup>や AI 技術などを活用した現場のデジタルイノベーションを推進し、労働環境を改善するさまざまなサービスを提供しています。特に、電話での受付業務など、人の介入が必要とされている顧客接点業務においては、必要な情報を効率的かつ正確に取得するニーズが高く、担当者の業務負荷が高い状況です。このようなコールセンター・オペレーター業務の自動化に向けて、リアルタイム性が高いチャットボットを活用した実証実験を 2018 年度より進めてきました。

\*2 RPA(Robotic Process Automation):ソフトウェアロボットを活用した業務の自動化手法。

## 詳細

こうした背景の下、日立システムズは、電話での受付業務など顧客接点業務の既存システムにあるマスタ情報をチャットボットと連携し、利用者が入力する情報との対話シナリオに活用することで、企業の顧客接点業務を効率化するクラウドサービス「シナリオ型チャットボットサービス」の提供を開始します。

対話シナリオには、「利用者に対してどのような設問を提示するか」や、「利用者の回答によって、次をどのような設問にするか」などをあらかじめ定義する必要があります。そこで、本サービスでは、各設問の内容やその回答選択肢、追加の質問項目、次設問の判断条件などを、お客さまの既存システムや外部システムが持っているデータを取り込み、対話シナリオの内容を変更することで、チャットボット側に細かく設計した多量のシナリオを持つことが不要になります。

これにより、お客さまの既存資産やナレッジ、ビジネスフローを最大限に生かし、チャットボットの定義を簡略化できる点、柔軟なシナリオ更新が可能な点から、初期・運用コストを抑えて、利用者の入力内容に沿った的確な回答を実施することが可能です。

さらに、チャットボットが利用者への的確な回答を実施し、利用者の入力内容を既存システムに自動的に登録することで、人を介したやりとりが削減され、利用者の利便性を向上させるほか、オペレーターの業務負荷を大幅に軽減します。

今後、日立システムズは、本サービスを電話での受付業務だけでなく、販売店における接客業務などにも展開し、来店前に顧客の要望を Web やスマートデバイスのチャットボットから事前に収集することで、店舗における、より付加価値の高い接客サービスの提供を支援します。これにより、2021 年度までに提供するチャットボット数 50 台、累計 2 億円の売上をめざします。

また、よりインタラクティブな会話の実現に向けて、スマートフォンの GPS<sup>(\*)3</sup>機能の活用や、Microsoft が提供する Azure Cognitive Services との連携による音声認識、自然言語処理などのインテリジェントな機能の提供、さらには日立システムズが提供する既存サービスなどとの連携にも取り組んでいく予定です。

\*3 GPS(Global Positioning System):地球上での場所・地点を人工衛星を利用して割り出すシステム

■価格(税抜)

個別見積もり

■「シナリオ型 チャットボットサービス」の Web サイト

<https://www.hitachi-systems.com/solution/s0309/scb/index.html>

■日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約 300 か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みの IT サービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客様のデジタルライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ お問い合わせWebフォーム

<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。