

minarai CS Chat ご紹介資料

Scale up Human Ability **nextramer**

会社概要

nextremer

社名 株式会社Nextremer

資本金 246,000,000円

事業内容 AIを活用した対話システムサービス提供

東京本社

東京都板橋区成増1-30-13トーセイ三井生命ビル10F

所在地

高知AIラボ

高知県南国市螢が丘1-1-1南国オフィスパーク3F

子会社 株式会社 dataremer

株主 経営陣/三菱総合研究所/産業革新機構/高知銀行/



マルチモーダル対話システム



minarai

対話型インターフェースで顧客との
コミュニケーションをサポート

- **Must-Haveな世の中に**

労働人口の減少、人手不足の解決に向け人工知能（AI）で人間の業務を支援する。

- **新たな顧客体験の確立**

顧客接点となるインターフェース（Web、スマートフォン、SNS、デジタルサイネージ）に、
AI対話システムを活用し、社内ヘルプデスクやコンタクトセンターにおけるお客様対応を
的確・効率的に実施しサービス品質向上に貢献する。

対話システムの搭載例

nextremer

対話システムは人間と自然言語を用いてコミュニケーションおこなう機械・ソフトウェア



Communication Robot

Personal Assistant

Chatbot

minaraiは対話のハブとして機能し、高度な自然言語処理をおこないます

minarai CS Chatとは

nextremer

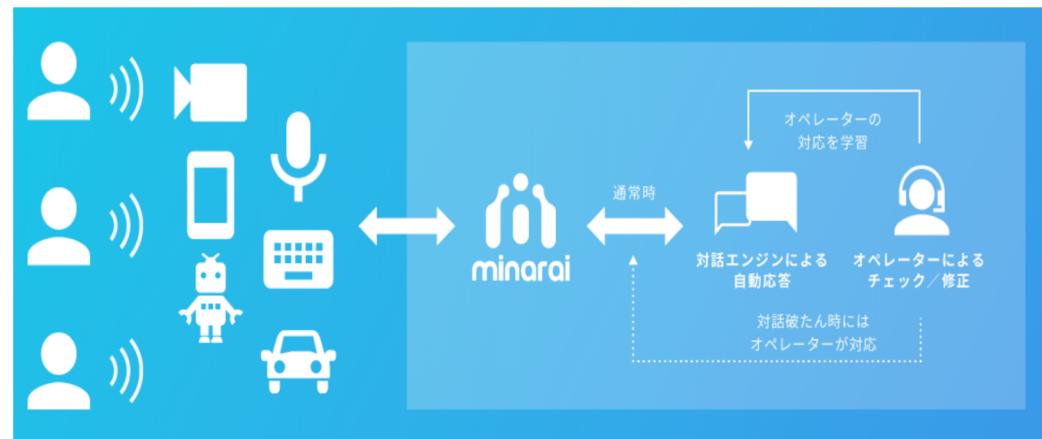
minarai CS ChatはNextremerが開発したマルチモーダル対話システムminaraiを搭載した

1.チャットボット

2.有人チャットサポート

3.対話ログアナリティクス

3つの機能を統合したソリューションです。



<http://www.minarai.io/cschat/>

導入事例：日本能率協会マネジメントセンター様

nextremer

導入前の課題

—チャットボットサービスを導入される以前は、どのような課題に直面していたのでしょうか。

JMAMのeラーニングのサービスは、法人様向けに提供しているサービスです。ご契約いただいた企業の受講者は、インターネットを通じてご希望の講座を受講することができます。加えて、企業の担当者もウェブサイトにアクセスして受講者の学習進捗を確認していただける仕組みになっています。



しかし、eラーニングサイトへのアクセスに関する質問や受講時のトラブル対応など、ヘルプデスク業務については、受講者はもちろんのこと、企業の担当者からの問い合わせに対してメールのみで対応している状況でした。eラーニングの講座は、24時間365日、いつでも受講可能であるにもかかわらず、メールの問い合わせに対応している時間帯は、平日の9時～17時のみ。問い合わせ対応可能時間の拡大も検討しましたが、24時間、365日、人員を配置するには、莫大な費用がかかってしまいます。

また、もう一点の課題として、問い合わせに対応する社員は日々変わることがあり、ナレッジの蓄積が属人になりやすいという点です。例えば、対応する人が変わると、蓄積されたデータから返答はできますが、

現場の状況により、同じ質問でもすぐに答えられない、答えにたどり着かないといった場合もあり、返答内容にブレが生じたこともあります。これは結果的に、受講者や企業の担当者を混乱させてしまう可能性があると感じていました。

1、頻出する問い合わせに対し、毎回決まった回答で同じ処理ができる。

2、費用をある程度抑えられる。

3、問い合わせサポートの時間の拡大のみならず、サポートの質もあげていきたい。

これらの要望が社内で挙がってきた中で、どのような方法がベストなのかを模索していました。

導入検討の経緯

—導入に至った経緯を教えてください。

2017年4月頃から、チャットボットを提供している企業の情報収集を開始し、同年10月頃からは、様々な企業のサービスを比較検討し、トライアルが提供されているものは実際に試してみました。しかし、費用的な面や機能的な面で断念することも多く、難しさを感じていたところ、2018年3月にNextremerがチャットボットサービス『minarai CS chat』の無料提供を開始したという情報を知り、同サービスの情報を集めました。

『minarai CS chat』は、まず、無料ですぐに体験できたことに加え、シナリオの情報を簡単に登録できるなどの使いやすさも実感したため、JMAMのeラーニングのお問い合わせ対応チャットボットとして導入を決定しました。

なぜCS-chatに？

—『minarai CS chat』を選ばれた理由を教えてください。

理由はいくつかありますが、まず一つ目としては、面倒な手続きを介すことなく、すぐに体験できることは大きな要因でした。他社サービスの中には、無料で試せず、営業を介するため体験まで時間を要したりするものも多いですが、『minarai CS chat』の場合、最初に情報を入力するとアカウントが発行され、すぐに使い始めることができます。「まずは、体験してもらう」という仕組みが構築されているのは良かったと思います。



また、二つ目としては、シナリオの登録・運用が簡単にできる点です。スプレッドシートで容易にシナリオ作成ができるだけでなく、たくさんのシナリオを一括で更新することができ、これだったら、導入後の運用も比較的簡単で使いやすそうだなと感じました。

あとは、Nextremerのフットワークの軽さです。初期構築から色々とお願いをしましたが、その都度、迅速に対応してくれるほか、状況を確認しながら、要望を聞き出して改善につなげてくれる、そのフットワークの軽さもうれしいです。

チャットボット

nextremer

直感的で親しみやすいインターフェースでWeb、スマートフォンに対応



minarai CS Chat 管理画面でのUIカスタマイズ

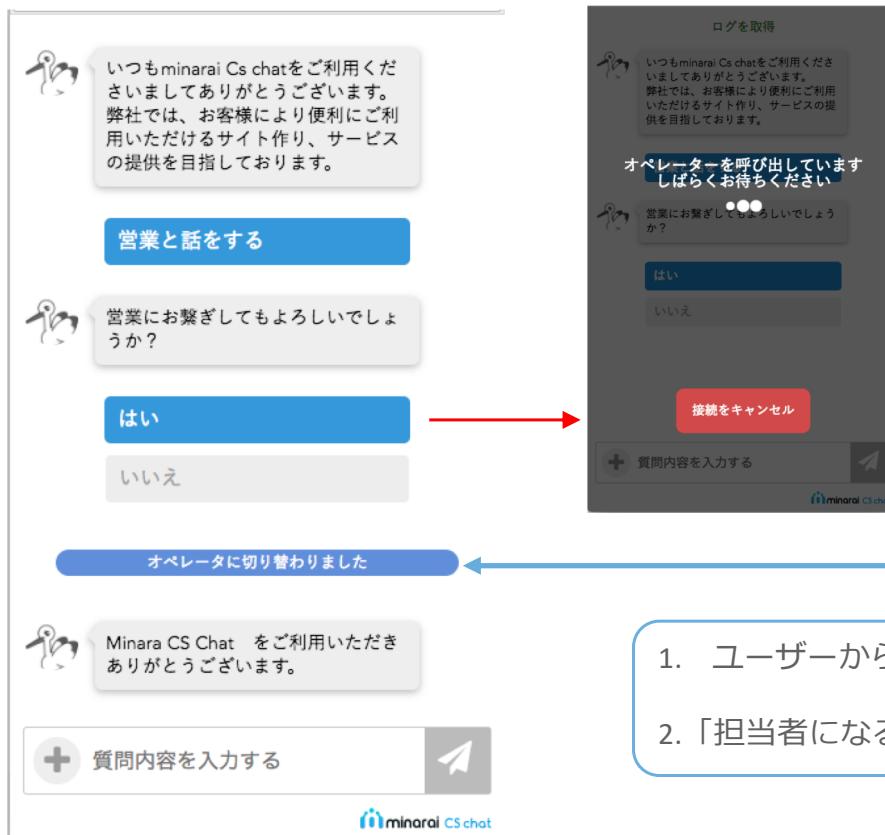
The screenshot shows the minarai CS Chat management interface. It includes sections for "Botを公開するための情報" (Publication information), "公開情報" (Public information), "QRコード" (QR code), "埋め込みタグ" (Embedding tag), and "COPY". In the "Botアイコン変更" (Icon change) section, there's a placeholder for the current icon and a "画像をアップロードする" (Upload image) button. In the "テーマの変更" (Theme change) section, there are three theme preview cards and a preview of the bot's responses with different themes.

- ・アイコンや背景画像をカスタマイズできます。
- ・公開URL、埋め込みタグ、QRコードを使用してボット公開が可能です。

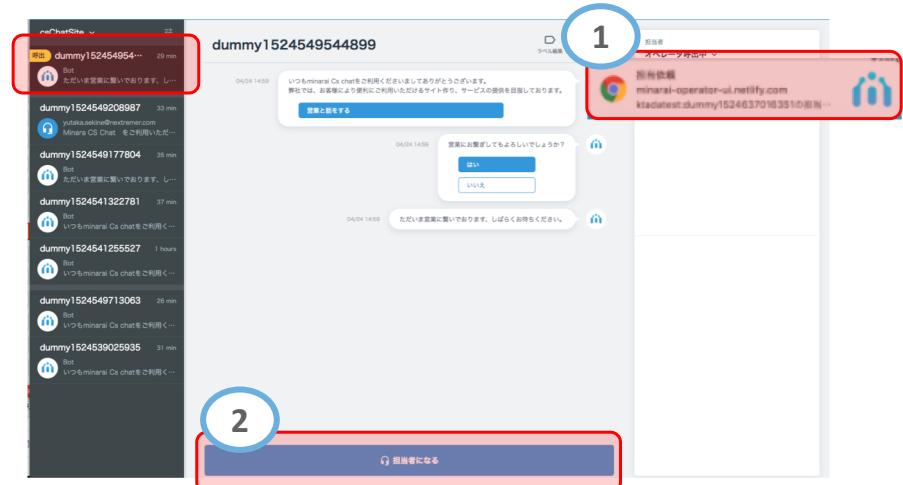
有人チャット

nextremer

ユーザー利用画面



オペレーター画面



1. ユーザーからの応答依頼が発生するとオペレーター画面に通知が届きます
2. 「担当者になる」をクリックするとユーザーとチャットがスタートします

ログ閲覧/アナリティクスについて

nextremer

minarai CS Chat のSUCCESSプランのログ機能は以下の通りです。

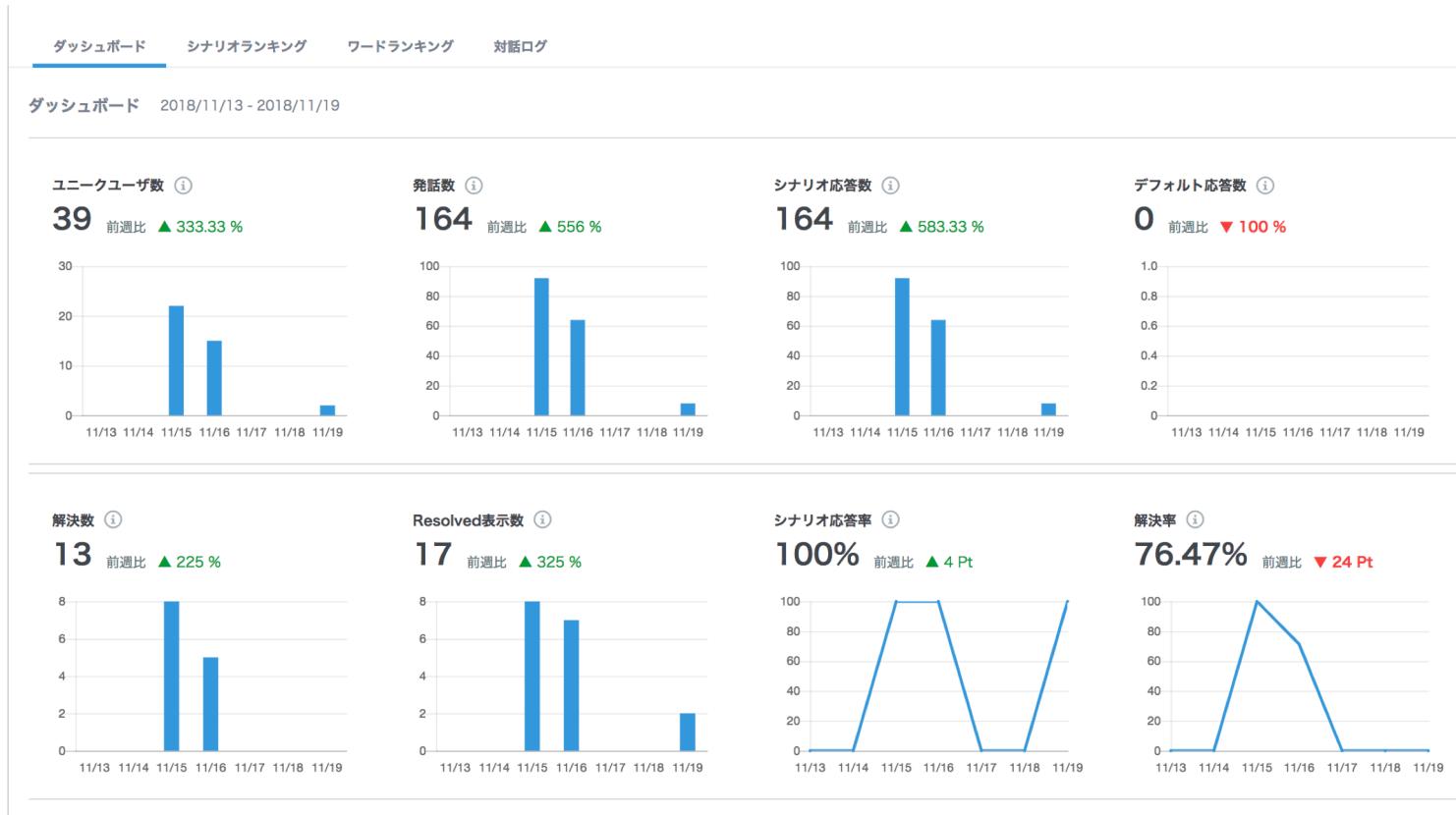
機能名	機能概要
ログビューア	ユーザー入力内容とボット応答内容ログの閲覧とダウンロードができます。 取得項目としては、1.日時 2.ユーザーID 3.入力内容/応答内容 4.UA（ユーザーエージェント）の 4項目で、ユーザーIDと期間指定による検索が可能です。
ダッシュボード	過去1週間分のKPIについて、数値と前週比較とグラフの確認ができます。 KPIはユニークユーザー数、発話数、シナリオ応答数、解決率など計8項目あります。 グラフ詳細画面にでは2週間、1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月分の数値の推移確認が可能です。
シナリオランキング	利用されたシナリオ内容と使用回数をランキング形式で閲覧できます。 使用回数をクリックすることで、ユーザーの入力内容を確認することが可能です。 *シナリオ回答できなかった内容は、デフォルト応答コマンドからまとめて確認ができます。
ワードランキング	ユーザーが入力した単語を名詞・動詞・形容詞に分類して利用回数のランキング表示をします。

* 銳意機能追加/改修を進めて参りますので、ご意見・要望がございましたらお気軽に連絡いただけますと幸いです。

ダッシュボード

nextremer

- 1.1週間のサマリー数値
- 2.前週との比較増減値 が確認できます



シナリオランキング

nextremer

1. 使用されたシナリオのランキング
2. ユーザー発話内容の詳細

Minarai Log Viewer

yutaka.sekine@nextremer.com

組織
data

ログビューア
freeplan
test1
kanzenguide

kanzenguide

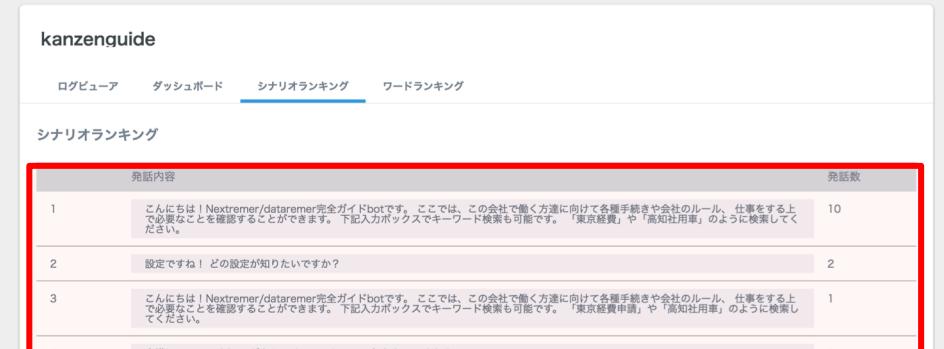
kanzenguide

ログビューア ダッシュボード シナリオランキング ワードランキング

シナリオランキング

発話内容	発話数
こんにちは！Nextremer/dataremer完全ガイドbotです。ここでは、この会社で働く方達に向けて各種手続きや会社のルール、仕事をする上で必要なことを確認することができます。下記入力ボックスでキーワード検索も可能です。「東京経費」や「高知社用車」のように検索してください。	10
設定ですね！どの設定が知りたいですか？	2
こんにちは！Nextremer/dataremer完全ガイドbotです。ここでは、この会社で働く方達に向けて各種手続きや会社のルール、仕事をする上で必要なことを確認することができます。下記入力ボックスでキーワード検索も可能です。「東京経費申請」や「高知社用車」のように検索してください。	1
会議についてですね。どちらのオフィスについて知りたいですか？	1

ランキングと発話されたシナリオの内容



2 申し訳ございません。ご質問の内容が理解できませんでした。 16

ユーザ発話内容

発話内容	発話数
a	4
あなたが出来ることを教えてよ	1
おすすめのレシピ	1
おすすめレシピ	1
どんな	1
どんなことが出来るか教えてよ	1
なってこった	1
ネクストマートってなに	1
意見を送る	1
何が出来るか教えてよ	1
今使えるクーポン教えて	1
本日のおすすめ	1
遊びよう	1

X CLOSE



ユーザー発話内容の詳細

minarai CS-Chat 料金プラン

nextremer

FREE	BASIC	PLUS	SUCCESS
月額基本料金（税抜） ¥0	月額基本料金（税抜） ¥50,000	月額基本料金（税抜） ¥100,000	月額基本料金（税抜） ¥198,000
基本機能	基本機能	基本機能	基本機能
ボット作成	ボット作成	ボット作成	ボット作成
シナリオテンプレート	シナリオテンプレート	シナリオテンプレート	シナリオテンプレート
BOTアイコン/背景の変更	BOTアイコン/背景の変更	BOTアイコン/背景の変更	BOTアイコン/背景の変更
対話ログ閲覧		有人チャット切替	有人チャット切替
セキュリティ	セキュリティ	セキュリティ	セキュリティ
導入サポート	導入サポート	導入サポート	シナリオレクチャー（90分×1回）
運用サポート	運用サポート	運用サポート	初期シナリオ設定（Q&A 100セット分）
フォーラム	フォーラム	メール/Backlog	運用サポート
			フォーラム
			メール/Backlog

・「FREE」プランご利用のお客様は、ボットのアクセス数によってご利用を制限させていただく場合がございます。

BASIC

チャットボット+ログ閲覧機能

PLUS

ボットと有人チャットのハイブリッドプランです。営業時間外はボット応答のみに切替えるなどの運用が可能です。
アカウント数やトラフィックに制限はございません。

SUCCESS

対話ログ、アナリティクスで運用状況を可視化しサービス改善のためのインサイトが得られます。
面倒な初期構築や導入サポートまで含んだワンストッププランです。

*初期構築完了後から課金開始となります。