

より人間らしいチャットボットで効率的な問合せ対応を

ディープラーニング活用・高性能

# Collam

～ Chatbot of learning like a magic trick ～

## Collamの 3つの特徴

● ディープラーニングを活用し、  
言葉の揺らぎに対応

● 学習支援ツールにより、  
運用負担やメンテナンスコストを大幅に軽減

● 有人チャット切替機能により、  
課題解決を完全サポート

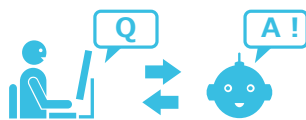
## 問合せ 対応業務における 課題

- マニュアルやFAQは整備されているが、知りたい情報になかなかとり着かない
- 問合せできる時間帯に制限がある
- 同時に対応できる件数に限界がある
- オペレータの対応レベルがまちまち
- 類似した問合せが急増した時に、何度もくり返し同じ回答をしなければならず非効率

## Collam が解決！

### お客さまのメリット

即時対応



問合せチャネルの追加



24時間365日対応  
100か国語で応答



### 導入者のメリット

人材不足解消



業務負担軽減

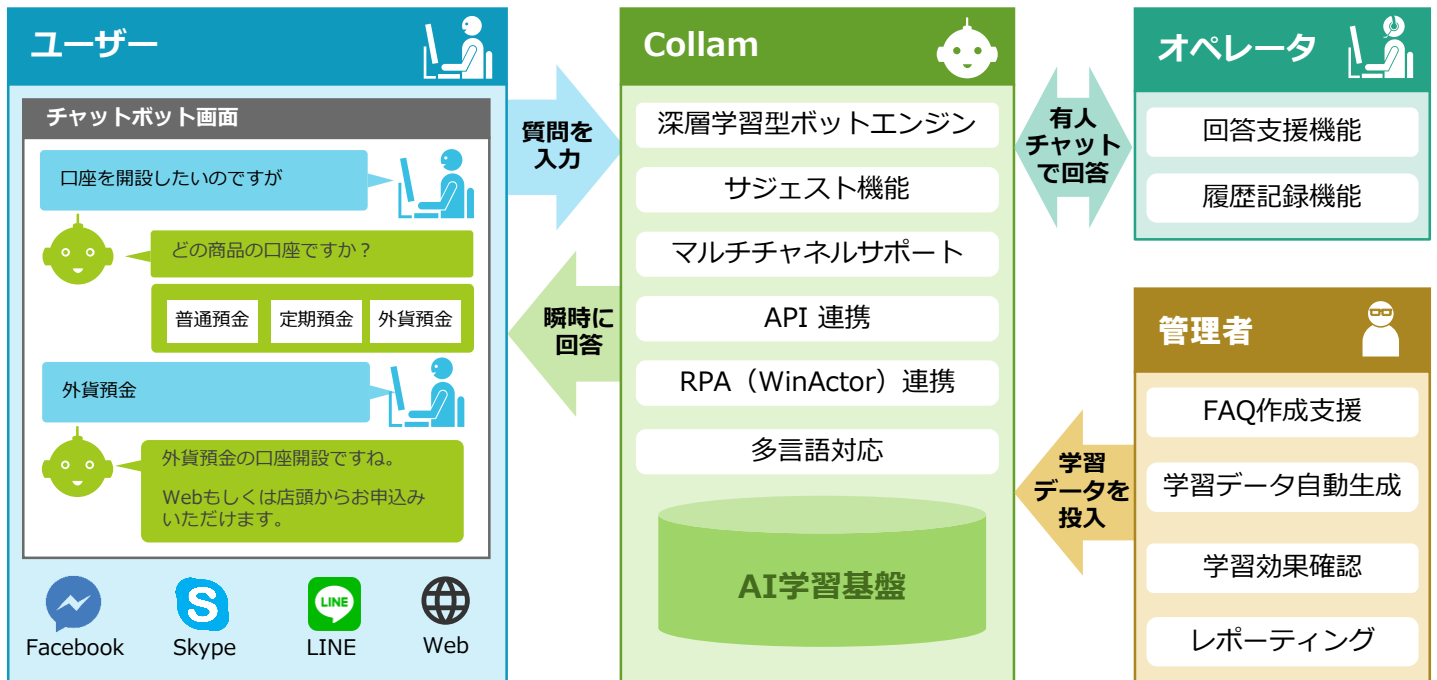


品質の均質化・  
教育コスト削減



## 提供イメージ

Collamは、主に、ディープラーニング、有人機能、AI学習基盤で構成されているため、精度の高い応答レスポンスを提供します。



### 回答精度

- ディープラーニング対応のボットエンジンによる高度な言語理解
- “聞き返し (サジェスト機能)” による回答絞り込み



### オペレータ支援

- 有人チャットへ引継ぎ可能 (会話履歴も連携)
- 回答候補提示によりオペレータ負荷軽減
- 最低限の情報入力で履歴記録が完了

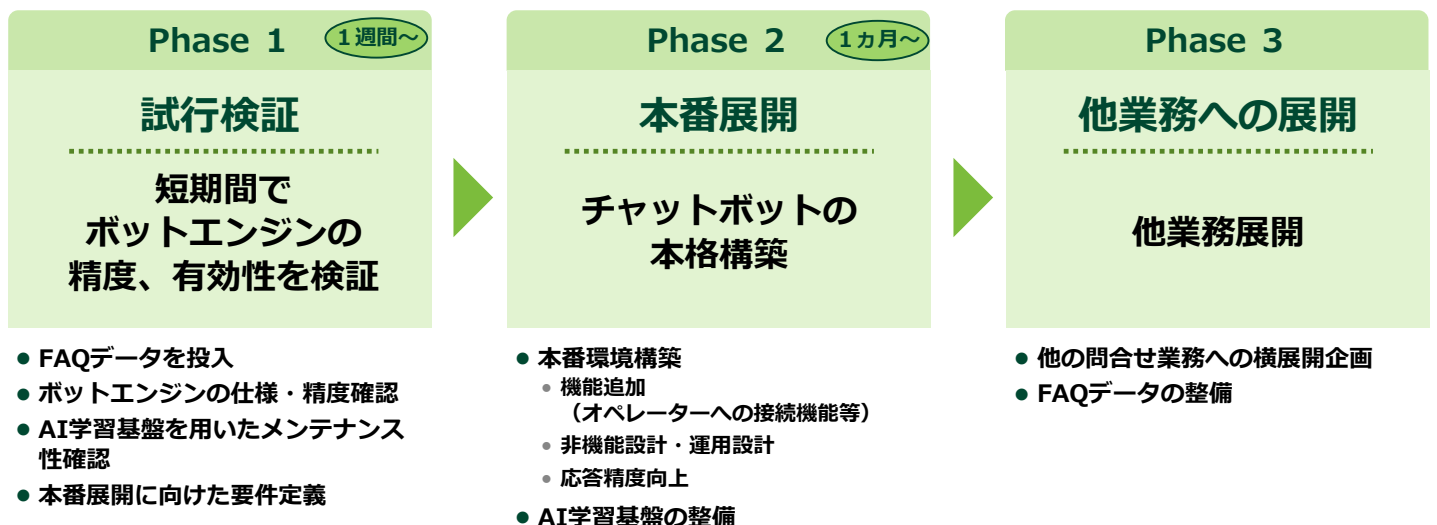


### 管理者支援

- 対話履歴やマニュアルからのFAQ作成支援
- FAQデータからAI学習データ自動生成
- 学習後のボットエンジンの挙動を確認するためのステージング環境

## 導入ステップ例

導入から本番運用までの期間を短縮することができるため、ビジネス全体の変化を加速することができます。



本件に関するお問い合わせ

株式会社 JSOL

金融・サービス事業本部 営業統括部 担当：岡橋 有梨沙

E-Mail : [rfi-fpd@jsol.co.jp](mailto:rfi-fpd@jsol.co.jp) URL : <https://www.jsol.co.jp/>