

本人認証

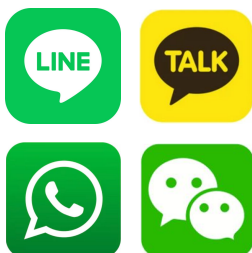
+

AIエージェント

一人ひとりに寄り添う、AIサポートを。

過去の会話履歴を踏まえ、SNSやWebサイト上で
自然な対話によるサポートを実現するAI

SNS上で



サイトやアプリで



問題解決率
90%以上

※ 当社分析値

CSコスト
60%低減

※ 当社分析値

- ・会話履歴から AIがユーザーごとの興味関心データを蓄積
- ・将来的な One to Oneマーケティングへの活用にも



第17004576(01)号



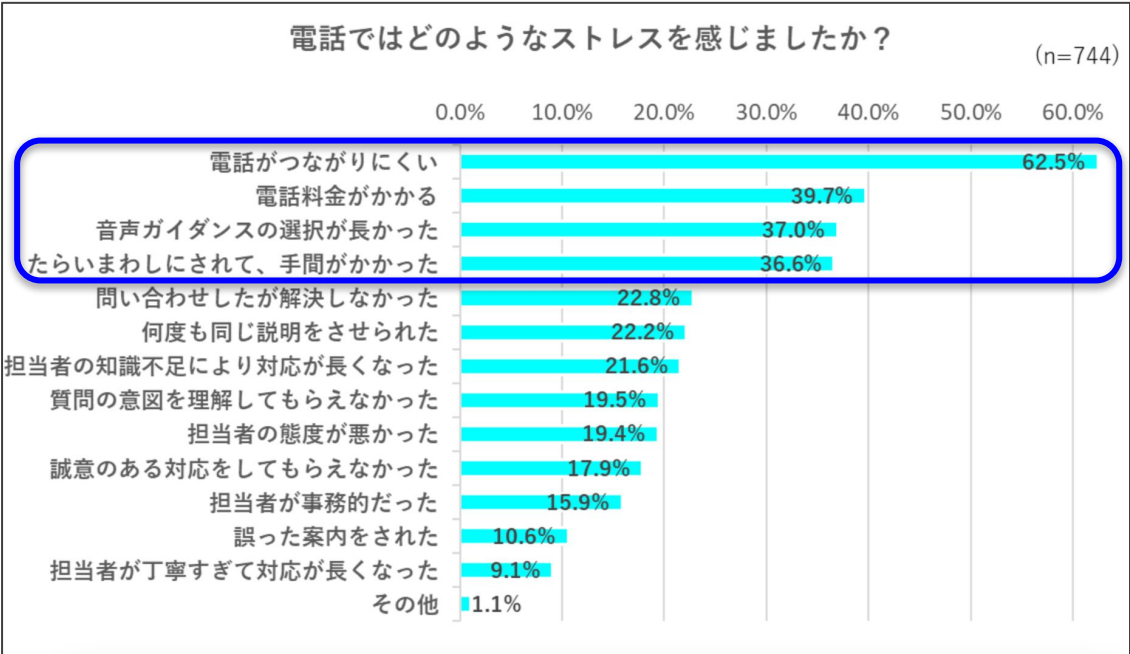
ISO/IEC 27001

チャットボットの課題解決率は、電話対応の 1/2以下と低水準。

電話対応が 92%の解決率に対し、チャットボットは 43%と低水準。
一方で、電話対応でもストレスを感じている顧客が一定数存在していることがわかります。

		最終的に解決した手段						
		電話	チャット (人が対応していると思われるもの)	チャットボット (機械が対応していると思われるもの)	FAQ (企業が用意しているQ&A)	コミュニティサイト	メール (WEBサイトの問い合わせフォーム等)	最終的にどの手段でも解決しなかった/継続対応中
問い合わせを開始した手段	電話	92.1%	2.8%	1.3%	0.4%	0.4%	0.8%	1.5%
	チャット (人が対応していると思われるもの)	11.9%	64.4%	9.0%	4.9%	2.8%	4.4%	2.1%
	チャットボット (機械が対応していると思われるもの)	13.4%	16.9%	43.1%	10.5%	4.5%	6.4%	3.8%
	FAQ (企業が用意しているQ&A)	21.9%	12.4%	8.4%	35.4%	7.9%	9.6%	4.5%
	コミュニティサイト	2.5%	2.5%	20.0%	12.5%	27.5%	25.0%	10.0%
	メール (WEBサイトの問い合わせフォーム等)	9.6%	3.0%	0.4%	1.8%	0.0%	76.0%	9.2%
	その他	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	82.5%

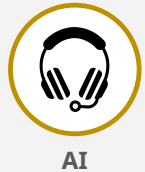
チャットボットの解決率は 43.1%と、電話より低い



電話対応では、つながりにくいことが大きな課題

過去の会話文脈を理解することが、大幅な解決率向上につながる。

従来のチャットボット



AI

恐れ入りますが、ご用件を再度以下から教えていただけますか。

購入前の問い合わせ

購入後について

会員情報について

その他

前に問い合わせた件で、また確認したいんだけど。

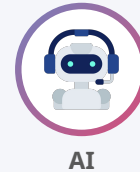


ユーザーA

- ・毎回イチから情報提供が必要
- ・出された選択肢に答えが見つからない

当社のAIエージェント

会話ログ参照



AI

山田様
4月27日にお問い合わせいただいた件ですね。今度は、何をお手伝いいたしましょうか。

前に問い合わせた件で、また確認したいんだけど。



山田様

指示語も理解

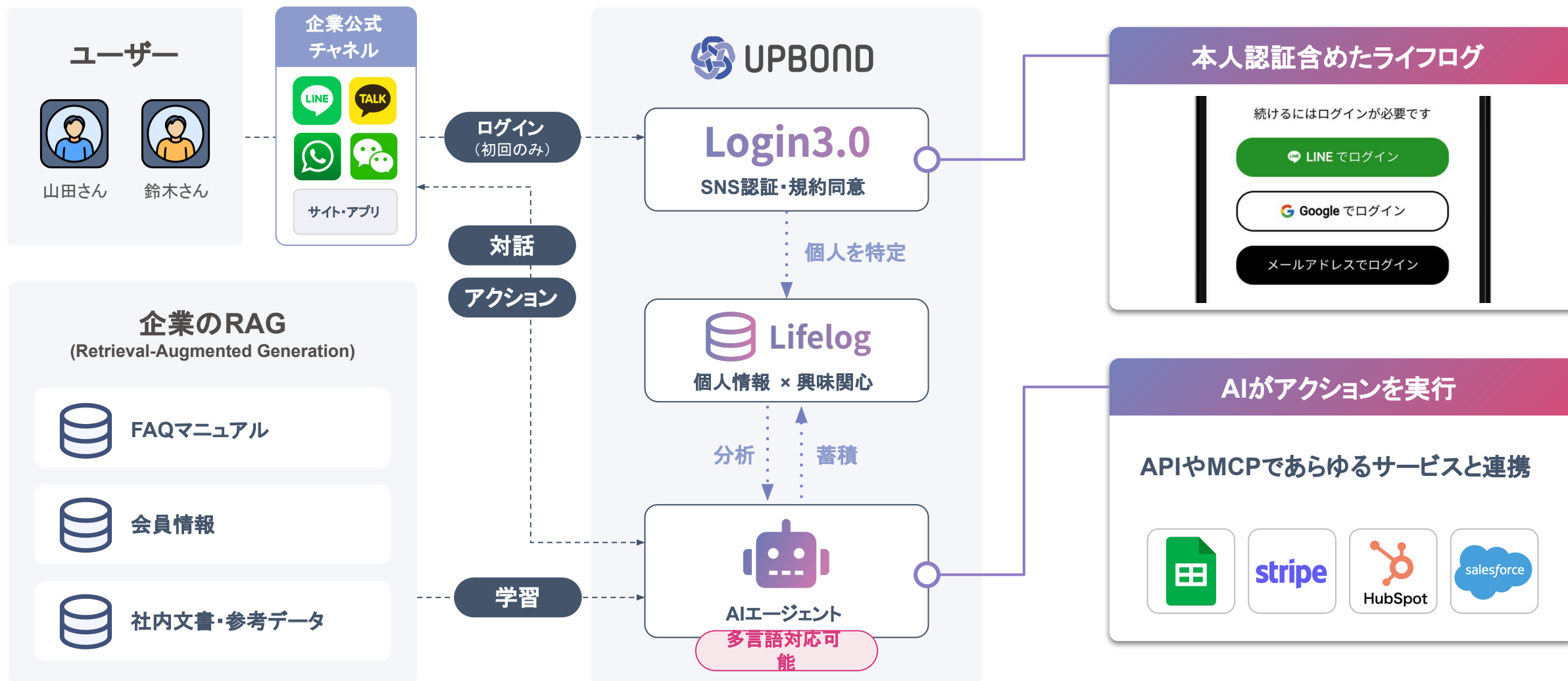
あのクーポン、まだ使えるんだっけ？



山田様

- ・前回の続きから会話ができる
- ・自然言語対応で、最短ルートでの課題解決

企業側の持つデータを学習し、あらゆるツールと連携可能。



どこで実装するのか、何を解決できるのか

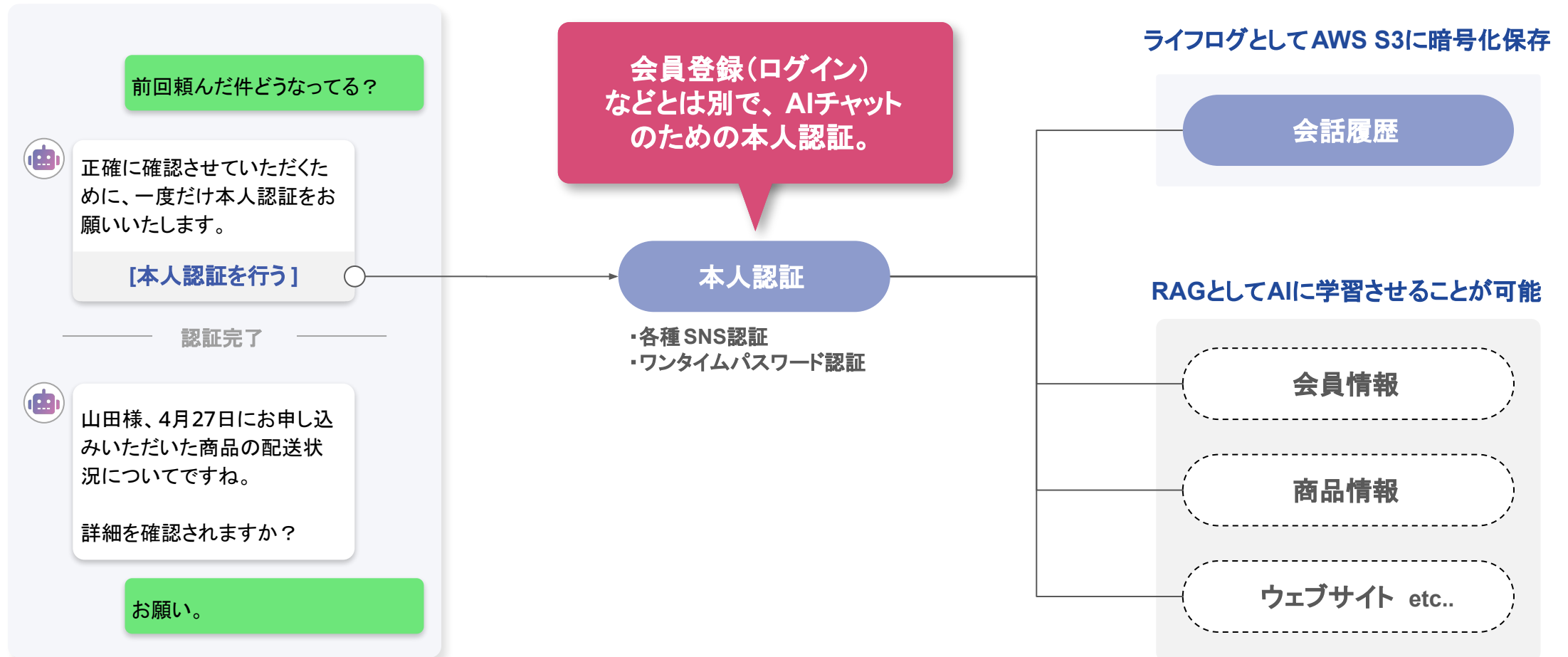
導入によって、「顧客満足」と「業務効率」を同時に改善。



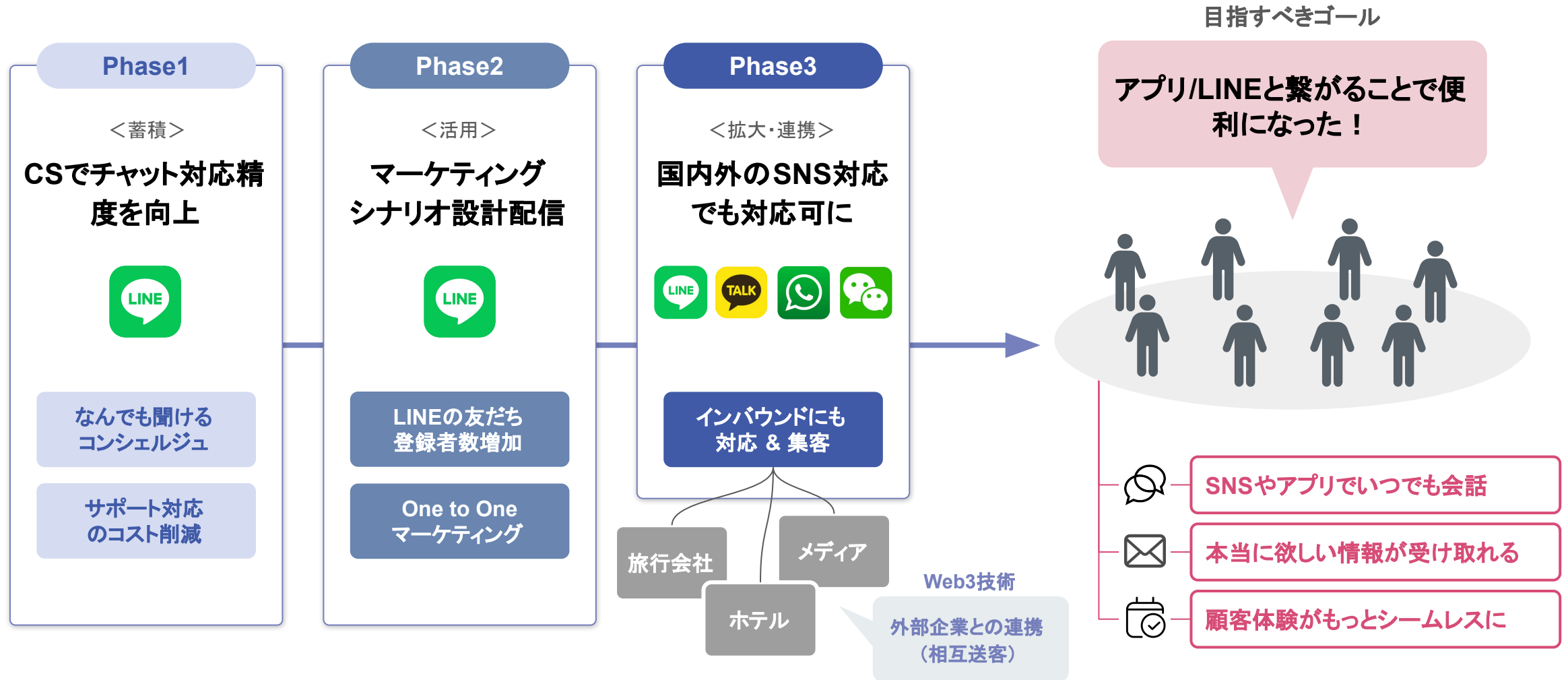
会話の中で初回だけ認証を行い、会員システムとは切り分け。

ユーザーが AIサポートと会話する際に、初回だけ本人認証を実施。

お客様を特定した後、AIは常に過去の会話履歴などを参照し、自然言語(会話ベース)での AIサポートをご提供可能となります。



お取り組みイメージ



CS対応の効率化を実現しながら情報を蓄積し、段階的にマーケティングや訪日客来店へ繋げていく

チャットサービス利用まで(初回利用時 / OTP認証)

→ ユーザー
→ AIエージェント



チャットサービス利用まで(初回利用時 / LINE認証)



STEP
01

ヒアリング・ご提案

現状の課題と、それに対応するソリューションについてご提案させていただきます。

適宜

STEP
02

ご契約

利用申込書・契約書を締結いただき、正式に運用に向けたお取り組みを始めます。

約2週間

STEP
03

要件確認・初期構築

ご要件に沿った提供サービスや連携先を複数会議にて決定、別途開発が必要な場合には、その分の作業を行います。

約1～3ヶ月

STEP
04

運用

初期オンボーディングから中長期の伴走支援まで、効果を出すためのご支援・ご提案をいたします。

毎月

End of File

問合せ窓口: biz@upbond.io