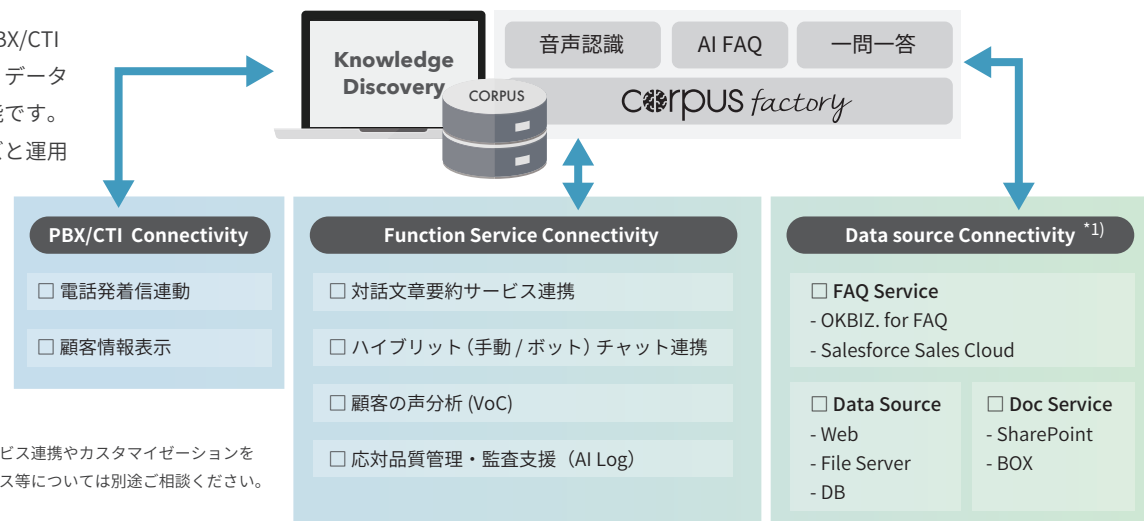




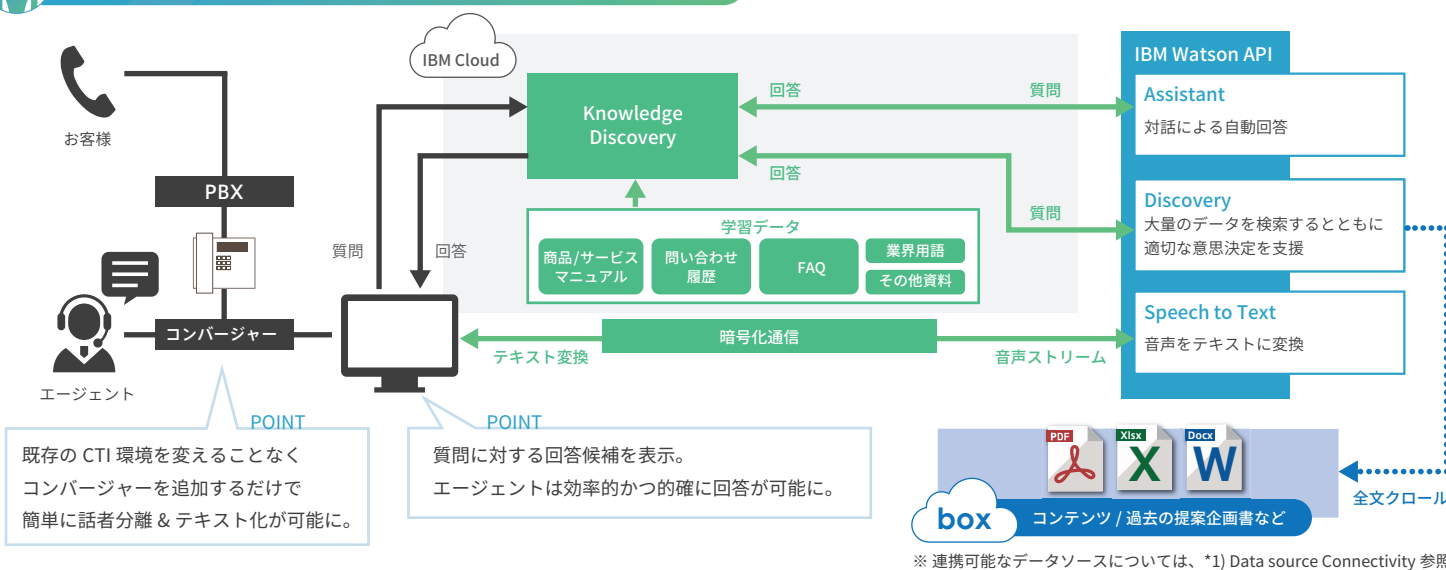
他サービス / データソースとの連携でナレッジ共有を効率化！

Knowledge Discovery は、PBX/CTI 連携や他サービスとの連携、データソースとの連携にも対応可能です。これにより、お客様のニーズと運用に合わせた利活用が可能になるとともに、さらなる業務効率化が期待できます。

※お客様のニーズに合わせて、他サービス連携やカスタマイゼーションを実施いたします。連携可能なサービス等については別途ご相談ください。



サービス構成例 / ご提供価格



※ 連携可能なデータソースについては、*1) Data source Connectivity 参照

本番導入に向けてじっくり検証したい！

3 カ月検証パッケージ

300 万円～

本番導入前に、本サービスを実導入可能かご判断いただくための3か月間の検証サービスを有償でご提供しています。なお、検証サービスでは、以下をご確認いただけます。

- 本サービスの機能および利用方法の理解
- お客様が保有されているデータを用いた、本サービスの精度確認
- 学習データの作成および運用フローの把握

※ IBM Watson 利用料が含まれます。

※ 学習データはお客様にてご用意いただきます。

※ ご予算に応じて検証期間や内容のカスタマイズも可能です。

本番導入！

初期費用 30 万円

月額費用 40 万円～

本サービスには以下が含まれます。

- 問い合わせサポート (平日 9:00-17:00 メール)
- 利用状況レポート (月 1 回)

※ 別途 IBM Watson 利用料が必要となります。

※ 学習データはお客様にてご用意いただきます。

※ オプションで、コンバージャーの販売および設定も承ります。

※ ご要望に沿った個別環境やカスタマイズもご提案いたします。

※ 本サービスの利用時間やデータ量等によって利用価格が変わります。

sandiA エス・アンド・アイ株式会社
http://sandi.jp/sandiai

東京都中央区日本橋箱崎町30-1 タマビル日本橋箱崎 〒103-8507
Tel. 03-5623-7353 Fax. 03-5623-7887 info@sandi.co.jp

IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。記載された内容は 2019 年 6 月時点での情報に基づきます。内容は予告なく変更することがあります。

sandiA

2019 年 6 月版

- 社内ヘルプデスクからカスタマーセンターまで！ AI FAQ 支援サービス -

Knowledge Discovery

簡単な質問から、経験やスキルが必要な難易度の高い問い合わせまで
質問に対する回答を AI が洞察 & 提案！誰でも回答を導き出せるようになります。



ANSWER

QUESTION



お問い合わせをリアルタイムに IBM Watson® が判別 / 回答支援！

Knowledge Discovery は、電話での応対中に任意のやり取りをリアルタイムにテキスト変換するとともに、質問に対する回答候補を AI が洞察することで、エージェントの対応業務をサポートします。これまで熟練者でなければ対応できなかった難易度の高い問い合わせも、スキルや経験によらず、誰でも内容を正しく把握し、適切な回答を提供できるようになります。



Knowledge Discovery の3つの特長

顧客の発言から回答を導き出せる！

質問文の意味を AI が理解し、学習データから回答候補を洞察。どのワードで検索すれば回答に辿り着けるのか、経験やスキルに依存する質問に対しても確信度と共に回答候補を提示してくれます。

使えば使うほど賢くなる！

ユーザー自身が Good/Bad ボタンで回答を評価できます。評価された回答をもとに、管理者権限を持つユーザーは、トレーニング機能で回答精度を見直せます。さらに専門チームによる学習データの精度向上もサポートしています。

さまざまなデータソースと連携！

PDF や Web、Word などさまざまな形式のドキュメントをナレッジとして登録できます。既に利用しているストレージ（Box や SharePoint 等）や FAQ システムとの同期も可能です。

USECASE

● CASE1：各支店からの問い合わせ対応支援に活用！担当者のスキルによらず専門性の高い質問にも回答可能に。

課題 / 背景

- 支店から寄せられる法令準拠の規定に関する問い合わせに対して、数千ページにもおよぶマニュアルから回答を探し出し対応していた
- 多種多様な商品とサービスの知識が必要となるため、担当者の経験によって対応時間や対応品質にばらつきがあった

利用シーン

各支店 - 本部 -

数千ページの問い合わせ対応マニュアル(規定集)を学習

導入効果

- 支店から寄せられる専門性の高い質問もオペレーターの経験 / スキルによらず回答可能に
- 業務効率化および将来的に人員の最適化を実現

● 3 位以内の回答の正解率 76% (学習前)→91% (学習後)

● CASE2：KCS メソッドの活用で AI を十分に活用したコンタクトセンター運営を実現！

課題 / 背景

- ナレッジの有効活用と属人化しない対応品質を実現する KCS 運営において、オペレーターの知見だけでなく、顧客体験を前提としたお問い合わせに対し、効果的に FAQ を導き出す必要性があった
- お客様との会話の中からキーワードを拾い出し、OKBIZ. で回答を検索するため、オペレーターの経験やスキルによって対応時間や対応品質にばらつきがあった

利用シーン

オペレーター - 必ず確認 - ナレッジ - OKBIZ. - Knowledge Discovery

ナレッジを中心とした KCS 運用

スーパーバイザー

導入効果

- ナレッジ共有と脱属人化により、平均応対時間を約 15% 短縮、1 人あたりの処理件数 20% 増加を実現
- スーパーバイザーの助言率の低下 & コミュニケーションの活性化により、離職率減少

● 3 位以内の回答の正解率 68% (学習前)→90% (学習後)

● 音声認識率（オペレーター側）64% (学習前)→92% (学習後)

※KCS（ナレッジセンターサービス）：米国の非営利団体「サービスイノベーションコンソーシアム」が提唱するコンタクトセンターの運営手法

機能

ナレッジ検索 すべての機能が一画面に集約！直感的な操作で対応業務をサポート

通話内容のリアルタイムテキスト化、回答候補の検索 / 評価（ナレッジ検索）、一問一答形式での回答候補の表示（FAQ 検索）の 3 つの機能を一画面で操作できます。

The screenshot shows the Knowledge Discovery interface. The top bar has tabs for 'ナレッジ検索' (Knowledge Search), '検索精度向上' (Improve Search Accuracy), and '音声認識精度向上' (Improve Voice Recognition Accuracy). The main area displays search results for 'スマートフォンのデータをバックアップから戻す方法ですね' (How to restore smartphone data from backup). Results include various iPhone-related queries with their respective confidence scores. On the right, a chat window shows a conversation between a customer and an agent, with the agent providing answers based on the search results.

● 質問に対する回答を一問一答形式で表示

マニュアル等のドキュメントで網羅されていない回答を登録・学習させることで、質問文から回答候補を AI が提案します。

● 関連性の高い回答を確信度と共に表示

検索結果には、キーワードのハイライト表示と AI が“確からしい”と判断した文章の一部を表示します。また、複数のナレッジを切り替えて利用できるため、業務に応じたナレッジ検索が可能です。

● リアルタイムに任意の通話内容をテキスト化

対話開始ボタンをクリックすると、自動的にテキスト化を開始。設定により、顧客 / エージェントの両方、もしくは一方の会話がリアルタイムに表示されます。

音声認識および検索の精度向上をお客様自身でできる！運用しながら業務に最適なシステムへ。

音声認識精度向上

運用しながらお客様自身で辞書 / 文章登録することで、変換精度を向上できます。

The screenshots show the '文章登録画面' (Document Registration Screen) and the '辞書登録画面' (Dictionary Registration Screen). The document registration screen allows users to upload and manage documents. The dictionary registration screen allows users to add new words and phrases to the system's vocabulary.

辞書登録画面

CORPUS factory は、AI のスキルに長けた技術者で構成される専門組織です。学習データの作成 / 精度向上をプロの目線でサポートします。

機能一覧

ユーザー管理	利用ユーザーの追加 / 変更 / 削除	admin
グループ管理	グループの追加 / 変更 / 削除	admin supervisor
ナレッジ検索	音声テキスト / 検索テキストボックスにて指定された質問文から回答候補の表示 / 一問一答形式での回答表示	admin supervisor agent
音声認識精度向上	FAQ の登録およびトレーニングをする機能	admin supervisor
検索精度向上	ドキュメントを元に回答と質問の紐付けと重み付け（熟練）をする機能	admin supervisor
音声ログ検索	通話ログの確認 / 検索する機能	admin supervisor agent