

デジタルマーケティング・ソリューション「NOREN musubi」に 新型 AI チャットボットを追加し Web 接客を強化

アシストグループの株式会社のれん(本社:東京都千代田区、URL:<https://noren.ashisuto.co.jp/>、以下:のれん)は、国内 640 社超の導入実績(2018 年 4 月末現在)と 87%以上の自社運営率を誇る CMS「NOREN」を中核としたデジタルマーケティング・ソリューション「NOREN musubi(のれん むすび)」の連携ソリューションとして、株式会社アイアクト(本社:東京都中央区、URL:<https://www.iact.co.jp/>、以下:アイアクト)が提供する IBM Watson を活用した AI チャットボット「Cogmo Attend(コグモアattend)」を新たに追加し提供開始することを発表します。本ソリューションにより、顧客とのタッチポイントを増やし、顧客の課題をスピーディに解決します。

※ CMS:コンテンツ・マネジメント・システムの略で、Web サイトのコンテンツを管理・更新できるシステム

■背景・目的

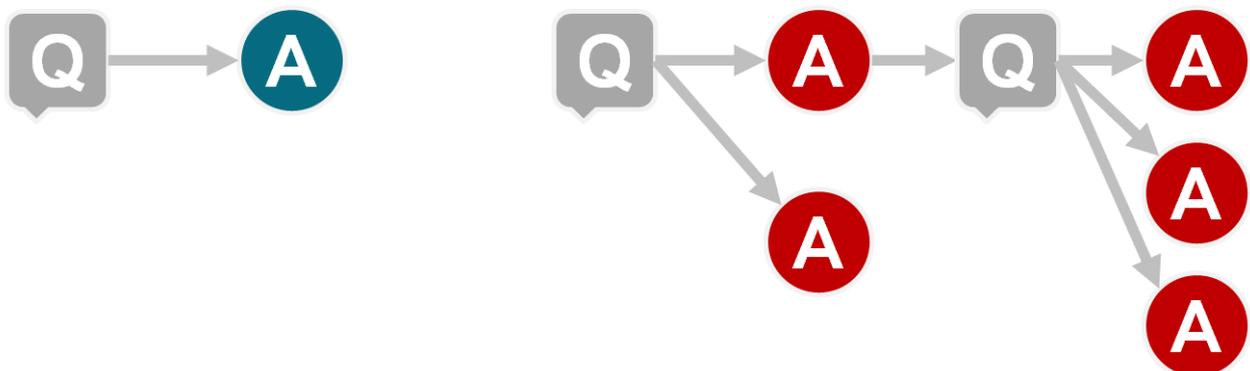
顧客の購買タイミングを的確に捉え、Web サイトやメールなどを効果的に活用し、適切かつタイムリーに製品の訴求や企業ブランディングを行う「デジタルマーケティング」が注目されています。のれんが提供する「NOREN musubi」は、様々なマーケティングツールと連携し、Web のアクセスログや顧客データなどを統合して 1 画面で横断的に可視化および分析を行うことで、営業活動の効率化、見込顧客や既存顧客とのよりよい関係構築を支援するマーケティングソリューションです。

さらに昨今は、Web サイトの膨大な情報の中から必要な情報を迅速に探し出しタイムリーに課題解決する利用者ニーズが高まっていますが、有人対応では時間や費用面で限りがあることから、お客様センターや社内ヘルプデスクでチャットボットの採用が増加していることを受け、今回、「NOREN musubi」に「Cogmo Attend」を追加販売することになりました。

■「Cogmo Attend」の主な特長

「Cogmo Attend」は IBM Watson の会話機能を提供する API(Watson Assistant)を利用しているため、日常的に使う自然言語を用いて対応できるだけでなく、単純な一問一答形式が多い従来のチャットボットとは異なり、直前の文脈を維持した形で絞り込みや分岐して会話を進めることができます。また、アイアクトによる会話構築支援や導入後の運用・サポート体制が整っているため、安心して利用することができます。

- 一般的な「一問一答型」
- Cogmo Attendの「分岐型」



■「NOREN musubi」と「Cogmo Attend」で実現できること

以下のように、Web 利用者の知りたいことを即座に解決できるだけでなく、Web サイトのページ構成やコンテンツを変更していくことで、より利用者目線でのサイト運営が可能になります。

【Web 利用者側のメリット】

●課題をいつでもスピーディに解決

- ・ 「問い合わせ」対応はチャットボットの自動応答化により、24 時間 365 日対応が可能に
- ・ コールセンターへの接続までの待ち時間や、煩わしいボタン操作による利用ストレスの軽減、フォームやメールでの問い合わせに対する回答待ち時間も短縮
- ・ Cogmo Attend の分岐型回答により、的確なページへの誘導が可能に

【企業側のメリット】

●サポート、問い合わせ業務の効率化

有人による電話対応をより詳細で複雑なものに集中させ、「よくある問い合わせ」をチャットボットにより複数同時対応することで、業務を効率化

●問い合わせが増え、Web 利用者との接点も増加

問い合わせ行為のハードルを下げることで企業への問い合わせ数は増え、Web 利用者とのタッチポイントも増加することに加え、Web 利用者の生の声・知りたいことが蓄積されるため、利用者が普段使用する言葉も把握可能に

●Web 利用者の視点にサイトを改善可能

FAQ サイトの整備だけでなく、チャットボット上での利用者との会話内容を Web サイトのコンテンツやサイト構造に反映させることで、より利用者目線のサイトを運営することが可能に

のれんは、アイアクトの強力な支援の下、顧客企業にさらなる価値を提供すべく、両社共同でのマーケティング活動を企画・推進し、AI チャットボットの拡販を目指します。

株式会社アイアクト様より以下のエンドースメントを頂戴しています。

アイアクトは、2004 年にアシスト社が販売を行う CMS『NOREN』の日本初の開発パートナーになり、NOREN を使った Web サイト構築・運用だけではなく、NOREN を通したビジネスのパートナーとして、14 年の長きにわたり協業をさせていただいております。その両社の強いつながりを活かし、「AI」「チャットボット」というまだ市場認知が低い製品を、両社の信頼性、技術力、サポート力で、今まで以上により広く世に広めていきます。その結果、日本企業の生産性、収益力向上の一躍を担っていきたいと考えております。

株式会社アイアクト
取締役 CTO
西原 中也

■IBM Watson を活用した AI チャットボット「Cogmo Attend」について

サービス名 : Cogmo Attend (コグモアテンド)

IBM Watson 日本語版の機能を活用し、人の話す言葉(自然言語)を理解して応答が可能だけでなく、複雑な分岐条件のある質問も、会話の流れで質問を絞り込み、顧客の回答を誘導することができます。標準のインターフェース(Web)のほかチャットアプリや SNS などと連動も可能です。

URL: https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html

価格: ライセンス 50 万円、月額利用料 10 万円(1 万コール)～、会話構築支援費等別途

■デジタル・マーケティングソリューション「NOREN musubi」について

サービス名 : NOREN musubi (のれん むすび)

2002 年の販売開始以来、様々な業種・業態で 640*社超の企業に採用されている CMS「NOREN」を中核に、企業の情報資産をつなぎ、マーケティング部門と営業部門、そして顧客を結び付けるデジタルマーケティング・ソリューションとして 2017 年 5 月にリリース。Web サイトのアクセスデータだけでなく、社内外に点在する既存のデータ資産を生かすことで、企業のマーケティング施策を着実に支援します。さらに、効果分析を繰り返しながら施策の精度を高め顧客アプローチを最適化します。*2018 年 4 月時点

URL: <https://noren.ashisuto.co.jp/lp/musubi.html>

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

アシストグループ広報

株式会社アシスト 広報担当: 田口

TEL: 03-5276-5850 URL: <https://www.ashisuto.co.jp/contact/press/>

■「NOREN」に関するお問い合わせ

株式会社のれん 担当: 曾根原

TEL: 03-5276-5872 URL: <https://noren.ashisuto.co.jp/>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。