


 天眼鏡

問い合わせ対応に便利な自動サービス

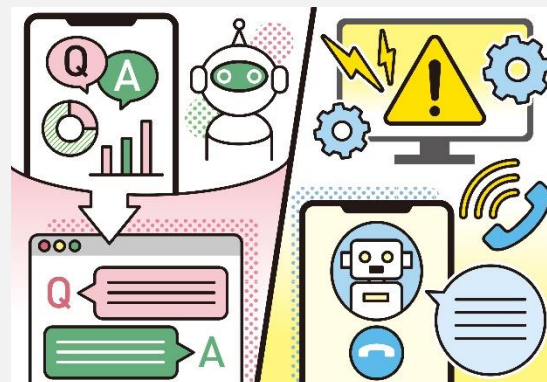
企業にとってお客様からの問い合わせは、お客様の声を直接聞く貴重な機会です。しかし、いつ問い合わせが来るかわからないなど、窓口を担当する者にとって対応は大変な作業でもあります。そんな時に便利なサービスが登場しています。

(株)ObotAI^{オーボット エーアイ}が提供する多言語AIチャットボット「ObotAI」は、チャットボットのデータを活用して、WebサイトにあるFAQページ(よくある質問ページ)を自動生成する機能を追加しました。これによりチャットボットにデータを入れるだけで、FAQページのURLを自動生成でき、簡単に自社のWebサイトにFAQページを追加することが可能となります。Webページが多言語化していれば各言語ごとのページにセットすることができ、言語ごとにFAQページを修正する手間が省けます。「ObotAI」は、外部連携しやすい設計となっていて、例えばコールセンターの音声データを生成AIでQ&A形式に変更し、そのままチャットボットのデータにアップロードすることも可能です。

(株)アデットバリューコンサルティングが提供を開始したのは、自動電話通知機能^{トウィリオオート}「TwilioAUTO」。外部クラウドサービスのTwilioと連携して、音声自動電話通知を行うことができます。TwilioAUTOは、ITサービスの障害や利用者からの問い合わせで発生し

たすべてのインシデントを記録し、管理、分析、過去履歴として活用するSHERPA-SM^{シエルパ エスエム}から自動電話通知の指示を受け取り、架電に必要な音声読み上げや障害内容の情報、通知先リストを集約し、Twilioに送信。Twilioは、誰かが応答するか指定回数まで繰り返し架電を行い、担当者につながると障害概要を音声で読み上げます。インシデントが発生した場合、迅速な対応が重要であることから、同サービスをリリースしたそうです。

トラブルは予期せず起こるもの。すぐに解決方法にたどり着けるサービスほど、利用者にとって心強いものではありません。



「天眼鏡」は、現在話題の新商品や新技術を解説したものです。ご投資の参考となる情報提供を目的としたものではありません。

「野村週報 (2024年11月11日号)」

編集・執筆

野村証券 投資情報部
(2024年11月8日発行)

野村証券投資情報部 エクイティ・コンテンツ課、グローバル・コンテンツ課、
デジタル・コンテンツ課

部長 東 英憲

寄稿・業績予想・株価レーティング付与

編集長 山内 正一郎

野村証券エクイティ・リサーチ部、市場戦略リサーチ部、経済調査部
野村国際(香港)、ウルフ・リサーチ社、モーニングスター社

総合ダイヤル


 0570-077-000

【利用できない場合】042-303-8100

平日:8:40~17:10
土・日:9:00~17:00
【祝日・年末年始を除く】

*ご利用の際には、電話番号をお間違えないようご注意ください。

野村証券ホームページ

<https://www.nomura.co.jp/>

野村証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商) 第142号

加入協会/日本証券業協会、一般社団法人 日本投資顧問業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会