

Excelで簡単管理、ユーザーの思考に合わせて進化する 新発想のFAQソリューション『AI-FAQ ボット』を提供開始

株式会社L is B（エルイズビー 本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横井太輔、以下L is B）は、今年4月に発表したよくある問い合わせ（FAQ）をExcelで管理し、簡単にWebブラウザやスマートフォンからウィジェット形式で利用できる自動学習型FAQソリューション「AI-FAQ（エーアイ エフエーキュー）ボット」の提供を2018年7月9日より開始いたします。

■開発の背景

L is Bは2014年10月からビジネスチャット「direct」やチャットボット開発環境「daab SDK」で多くの企業の業務効率化を実現してまいりました。

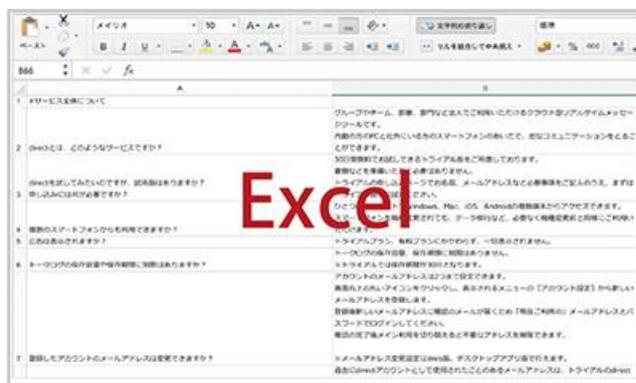
お客様のご要望に真摯に向き合う中で、『担当者への電話（内線）による問い合わせが減らない』、『目的の回答を得るための検索がうまくできない』、『FAQメンテナンスが大変』などの課題を抱え、結果、FAQを使わなくなってしまうというお声を耳にすることが増えました。

また、AIを使った大規模な学習型FAQソリューションでは『導入するための膨大な費用や準備作業』、『導入後のAI学習に掛かる運用コストの負担』など新たな課題も見つかりました。

これらの課題を解決し業務効率化を実現する新たなソリューションとして、このたび「AI-FAQ ボット」を開発いたしました。

■準備はひとつ。Excelで管理されたFAQデータを用意するだけ

「AI-FAQボット」は、FAQの課題をシンプルに解決するソリューション。Excelで管理されたFAQデータをアップロードするだけで、任意のWebサイト（社内ポータルなど）ですぐにウィジェットとしてご利用いただけます。

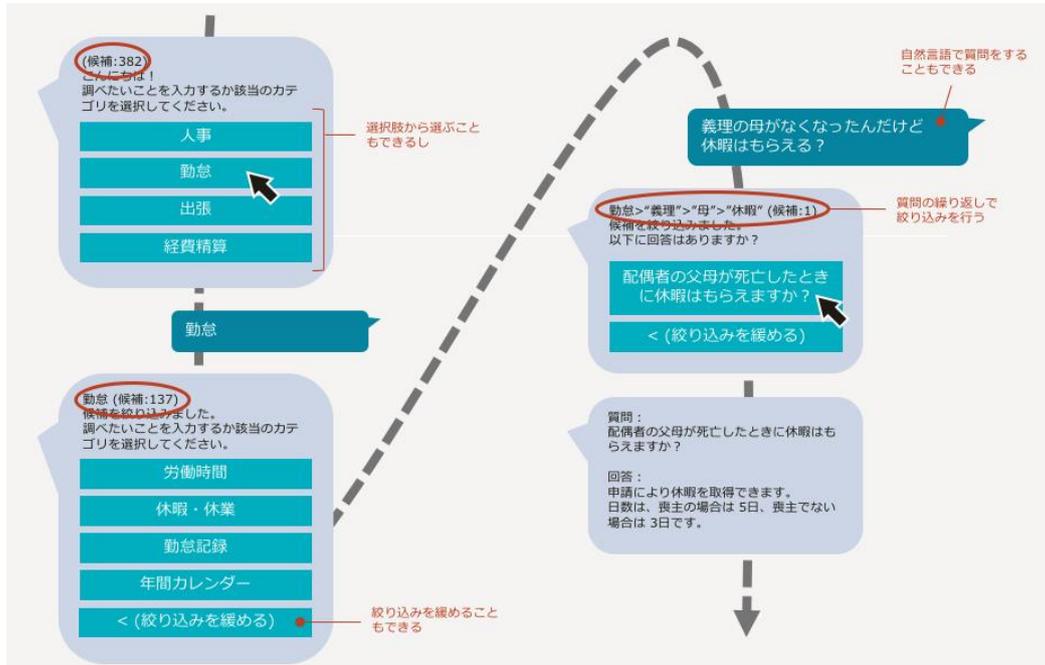


■ウィジェットで利用可能（PC画面/スマートフォン画面）



■質問スキルは不要！やさしい絞り込み

検索はキーワード、自然文入力、カテゴリや分類タグの選択など柔軟に対応。状況に合わせて使い分けできる検索方法により、回答を楽に絞り込むことができます。大量のFAQの中から適切な回答を探しやすいため、検索に適した言葉を考える質問スキルは必要ありません。



■言葉の揺れを自動で学習

FAQ データ内に存在しない質問内容に関連した言葉が入力された場合でも、「AI-FAQ ボット」の AI が自動で解析・学習し Excel データに反映します。FAQ データが自動学習を重ねていくため、使えば使うほどスムーズに回答を提示することができるようになります。

■管理者ツールで業務の効率化、問い合わせランキング確認で業務改善も

管理者ホーム画面では、運用フローを視覚的に理解できるようイラストで提示。次に何をすれば良いかわかるマニュアルレスでの操作性を実現しました。また分析画面では、直近1ヶ月でのお問い合わせ数をランキングで表示。利用者の課題を知ることで、業務改善に役立てていただけます。

The screenshot displays the administrator tool interface. On the left is a vertical navigation menu with icons for 'QA データ', 'ウィジェット', '分析', 'アカウント', and 'ホーム'. The main content area shows settings for '契約 ID' (Contract ID), '登録できる QA 数' (Number of registrable QA items: 300), and 'オプション機能' (Optional features) with checkboxes for '同義語' (Synonyms) and '分析' (Analysis). Below the settings is a workflow diagram titled 'このようなフローで運用をしてください。' (Please operate using this flow). The diagram shows a cycle: 'QA データを Excel で用意して登録' (Prepare QA data in Excel for registration) leads to 'ウィジェットの HTML をサイトに埋め込み' (Embed widget HTML on site), which leads to 'FAQ の提供' (FAQ provision). From 'FAQ の提供', the flow branches to '回答が存在しないときは内線かメールで受け取り' (Receive inquiries via internal line or email when no answer exists) and '分析ツールで問い合わせ状況を確認 (※オプション)' (Check inquiry status with analysis tool (optional)). Both paths lead to 'QA データのメンテナンス' (QA data maintenance), which then loops back to 'QA データを Excel で用意して登録'.

すぐに始められ、ユーザーの思考に合わせた進化が実現できる、新発想の FAQ ソリューション、それが「AI-FAQ ボット」です。

※「AI-FAQ ボット」サービスで利用している FAQ 登録検索システムは特許出願中です。

■「AI-FAQボット」サービスサイト

<https://faq-bot.ai/ja/>

※製品導入や価格、トライアルなどのご相談は、サービスサイト内専用フォームにて承っております。

■L is B について

2010年に創業した、スマートフォンアプリやWebサービス、企業向けアプリやシステムを開発・提供する企業です。お客様の課題に真摯に向き合い、業務改革と問題解決の実現に注力し多彩なソリューションを生み出しています。

<https://l-is-b.com>

報道関係お問い合わせ先

株式会社L is B 担当 小松

E-mail: info@faq-bot.ai TEL: 03-5812-4735 FAX: 03-5812-4736

※記載されている社名、製品名およびサービス名は各社の登録商標または商標です。

※記載されている情報は、予告なしに変更する場合があります。