

Press Release



2020年11月16日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、AIチャットボットの品質を調査する「チャットボット AI-IQ 診断」の提供を開始

企業のチャットボットが本当に役立っているかを診断し、CX(顧客体験価値)の向上を支援

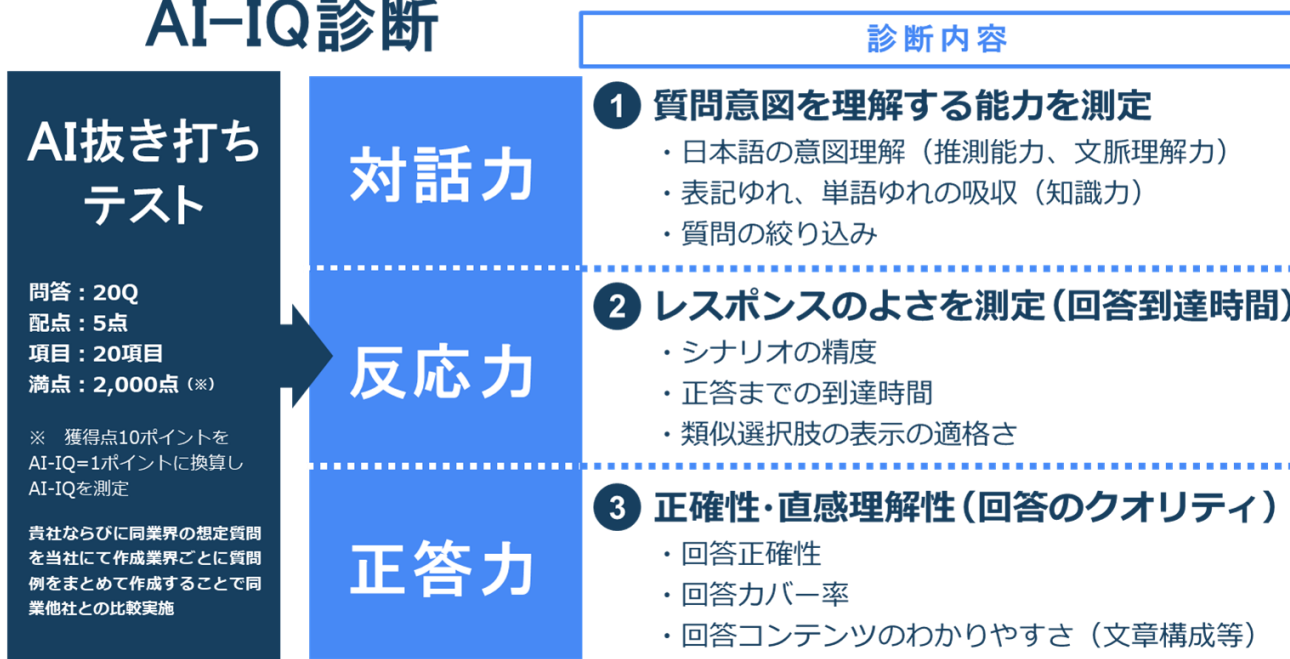
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、企業が導入しているチャットボットに対し、トランスコスモス独自の調査ポイントから、AIチャットボット(学習型チャットボット)の課題を明確化してAI学習効率の最大化を可能にする「チャットボット AI-IQ 診断サービス」の提供を開始しました。

企業がユーザーからの問い合わせ対応に、WebサイトやLINEなどのメッセージングアプリにAIやチャットボットを導入するケースは増加傾向にありますが、チャットボットを正しく、効果的に活用している企業は多くありません。この課題に対し、トランスコスモスは、これまでのFAQ分析や、ボットのシナリオ制作、AIチューニングサービスなどの豊富な知見を活かし、独自の調査ポイントを策定、企業のAIチャットボットの解決率と品質の調査から改善案まで実施する「チャットボット AI-IQ 診断サービス」を提供します。

弊社ナレッジ運用知見をもとにAIチャットボットのコミュニケーション力を診断

AIチャットボットの対話に必須コミュニケーション能力の抜き打ちテストを実施。自社と競合のAIの賢さ(IQ)を診断

AI-IQ診断



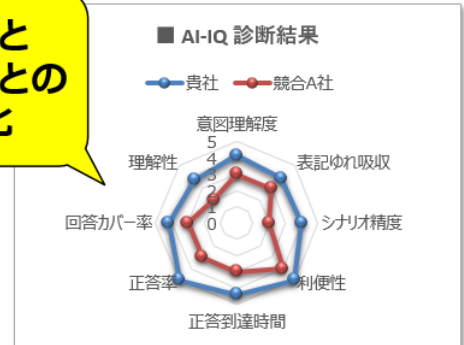
本調査では、トランスコスモスのAIストラテジストが独自の設問テストを用いてチャットボットにおける重要な3要素である「対話力」、「反応力」、「正答力」の観点からAIのIQ(賢さ)を診断します。各調査項目については、1回~複数回のモンキーテスト、目視チェックを実施し、スコアの判定を行い、診断結果は調査結果より判定されたAI-IQスコアやグラフ表示、また競合との比較も取り入れ、視覚的にわかりやすくご報告し、お客様企業へ本当に役に立つチャットボットの運用を提供します。

■ 診断レポートイメージ

自社と競合のAIチャットボットのコミュニケーション力を数値化し、弱点を特定します
→ 自社の弱点を最も効率よくレベルアップさせるAI学習対策は一見の価値あり

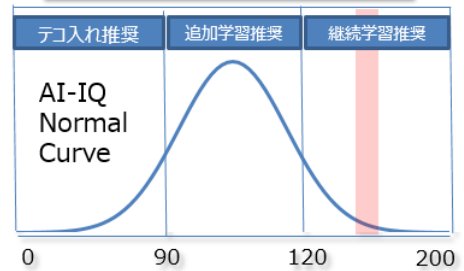
分類	配点	分類別 得点	分類別 5段階評価	診断項目	配点	得点	評価
対話力	1,000	800	4.0	意図理解度	500	400	4.0
				表記ゆれ吸収	500	400	4.0
				シナリオ精度	200	160	4.0
反応力	500	448	4	利便性	200	176	4.4
				正答到達時間	100	88	4.4
				正答率	100	100	5.0
正答力	500	406	4	回答カバー率	100	84	4.2
				理解性 (品質)	300	222	3.7
				計	2,000	1,654	4

自社の問題点と
同時に競合企業との
比較も可視化



※ 得点10ポイントを、AI-IQ=1として換算し、AI-IQを測定

■ AI-IQ = 165 (継続学習推奨)



※ 弊社独自調査による、AI-IQ別 推奨学習レベル判定

診断コメント

貴社のAI-IQは、165であり、継続学習が推奨されるレベルとなっております。

対話力、反応力、正答力のいずれも高いスコアを獲得できており、一定レベルの学習が実施できております。

中でも、AIの表記ゆれ吸収を判定する、「対話力」の「表記ゆれ吸収」の項目が5段階評価で3.9でした。比較的高いスコアであるものの、**揺らぎとなる文言を追加学習させる**事によってより高いスコアを目指す事が可能です。また、回答の読みやすさを示す「正答力」の「理解性 (品質)」の項目が3.7という結果となっております。FAQとしての読みやすさと合わせてチャットボットが表示する**回答のわかりやすさ、見やすさを考えたリライトが必要**です。

競合他社と比較しても、高いスコアとなるためこのまま継続的なチューニングを実施していただければ、賢いAIの状態を維持いただけて考えております。

■ 調査から報告までの流れ



- ・本サービスの対象は、機械学習(AI チャット bot)型となります。
- ・調査開始からご報告までの期間は約3週間程度となります。
- ・価格:20万円～

消費者と企業のコミュニケーションチャンネルがデジタル化されていく中で、AIチャットボットの重要性は急速に高まっています。今後もトランスコスモスは、消費者がストレスを感じない対応をAIチャットボットで提供し、さらに電話、有人チャットも含めてお客様企業にとって最適な体制とコストでCX(顧客体験価値)の向上を実現するご支援をさせていただきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界30カ国・168の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界48カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)