

クオカード、FAQ サイトに AI 検索・要約回答サービス「Cogmo」を導入

運用負担の少ない検索型の RAG システムを採用、顧客の自己解決を促進し満足度向上へ

2026 年 4 月 9 日
株式会社アイアクト

生成 AI と連携した AI 検索サービス「Cogmo Enterprise 生成 AI」を提供する株式会社アイアクト（本社：東京都港区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト）は、株式会社クオカード（本社：東京都中央区、<https://www.quocard.com/>、以下、クオカード）の「よくあるご質問」ページ（<https://faq.quocard.com/s/>、以下、FAQ サイト）において、2026 年 3 月 30 日より、同サービスが導入されたことをご知らせいたします。



■FAQ サイト開設後も残っていた、顧客の自己解決が進まない課題

クオカードでは、以前より「QUOカード」「QUOカードPay」それぞれの商品に対応するFAQサイトを運用していましたが、顧客からは「回答がなかった」「回答を探しても見つけれなかった」という声が寄せられており、自己解決できないままサイトを離脱してしまう、月間約 550 件にのぼる電話やメールでの直接の問い合わせが発生してしまうといった課題を抱えていました。

そこで、FAQ サイト改善のため検索機能の見直しを実施。顧客に情報を探させることなく、AI によって最適な回答を提示できる、アイアクトの「Cogmo Enterprise 生成 AI」の導入に至りました。

■ 「Cogmo Enterprise 生成 AI」 導入の決め手

1. 「探せない」ストレスを解消する、AI による検索機能

疑問や困りごとをもった顧客がまず訪れるのが FAQ サイトです。しかし、回答となるページが用意されているにも関わらず、そのページにたどり着けないためにサイトを離脱してしまう、直接問い合わせざるを得なくなってしまうといった課題が発生していました。

「Cogmo」は自然言語処理のできる検索エンジンを搭載しているため、自然文のまま検索でき、検索文に表記ゆれや誤字・脱字があっても適切な検索結果を出すことが可能。ユーザーの検索リテラシーに依存せず、膨大な情報の中から必要なページを見つけ出すことができます。

2. 「読み解けない」を解決する、生成 AI による要約回答

該当の FAQ ページにたどり着くことができても、そのページのみでは困りごとを解決できず、他のページを見に行く必要があるケースや、専門用語が難解で理解が進まないケースなども存在します。「Cogmo」では、生成 AI が複数ページの内容を横断して要約回答を提示。

FAQサイト内のページだけでなく、困りごとの解決につながるコーポレートサイト、および「QUOカード」「QUOカードPay」それぞれの商品情報を網羅し、混同せず最適な要約回答を提示できる点が高く評価されました。



クオカード FAQ サイトでの検索結果画面イメージ

3. RAGによる高い回答精度と「Cogmo」独自のAI精度調整機能

「Cogmo」では指定されたサイト内の情報のみから回答を生成するRAG（検索拡張生成）の仕組みを採用しており、生成AIのハルシネーション（AIが事実にもとづかない情報を生成する現象）を抑制。さらに、独自の「ノーコードでの精度調整機能」により、専門知識をもつエンジニアでなくとも、担当者自身でAIの精度コントロールを行うことが可能です。

4. 運用工数を大幅に削減する、「検索画面型のRAG」の利点

当初はチャットボットも検討対象となりましたが、最終的には検索型の「Cogmo」が選定されました。検索型であるため、チャットボットの運用において課題となりやすいシナリオ構築や複雑なメンテナンスの手間が不要で、導入後の運用工数を大幅に削減できます。運用負担を最小限に抑えつつ、高い回答精度を維持できる実用性も導入の決め手となりました。

■さらなる顧客満足度向上に向けた今後の展望

クオカードは本サービスの導入を通じて、顧客が知りたい情報に即座にたどり着ける環境を整備することで、問い合わせにかかる手間や心理的ストレスを軽減し、顧客からの信頼と満足度を高めていく方針です。また、検索ログや閲覧状況の分析などを活用していくことで、FAQサイトをはじめとする顧客への情報提供環境のさらなる最適化を目指します。

■アイアクトによるサービス活用支援について

本サービスの導入にあたり、アイアクトは最適な検索・回答精度を実現するための初期調整・運用支援を行っております。また、導入後も引き続き充実したサポート体制を提供し、運用の定着と業務効率化を支援してまいります。

アイアクトは、情報の流通課題をAIテクノロジーで解決することをテーマに、今後も「Cogmo」シリーズの機能拡張とサービス向上を通じて、企業や自治体のAI利活用を促進し、社会全体の生産性の向上に貢献してまいります。

■「Cogmo Enterprise 生成 AI (コグモ・エンタープライズ)」

RAG 型生成 AI の決定版『Cogmo Enterprise 生成 AI』は、アイアクト独自の工夫と 9 年の実績がある AI 検索をベースに、ウソをつかない生成 AI としてご提供しています。RAG 型 ChatGPT の課題となる生成文の精度を管理・向上でき、PoC で終わらずお客様が納得して自社運用が可能。チャットではなく検索画面として提供することで、お客様の社内ポータルサイトに生成文回答と検索結果一覧を同時に提供し、業務効率化をご支援。また、複数の Web サイトや社内ポータルを対象に横断利用が可能、散在するドキュメントを自動で集約することで利用者の自己解決率向上や問合せ削減につながります。

URL : <https://cogmo.iact.co.jp/>

■株式会社アイアクト

2016 年から IBM Watson の 9 年以上の経験をベースに、AI 検索・RAG 型生成 AI・AI チャットボット等のプロダクトを開発、SaaS サービスとして提供。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、AI サービスの提供だけではなく伴走型で業務課題解決を継続的に支援します。

URL : <https://www.iact.co.jp/>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当/野村

E-Mail: [cogmo_pr@\[\]iact.co.jp](mailto:cogmo_pr@[]iact.co.jp)

*上記アドレスの@[]から [] (カッコ) を除いて、@を半角にして送信ください。
