

AI チャットボットと有人チャットとの会話切り替えで、ユーザ満足度をアップさせる
『Cogmo Attend with sinclo』の提供を開始

2019年3月8日
株式会社アイアクト

～24時間365日はAIチャットボットで。人が答えるべき質問だけを有人チャットにスムーズに連携～

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）は、AIチャットボット『Cogmo Attend（コグモ・アテンド）』に、有人チャットの機能を付加した Cogmo シリーズの新製品『Cogmo Attend with sinclo（コグモ・アテンド・ウィズ・シンクロ。以下、Cogmo Attend sinclo）』をリリースいたしました。



24時間365日のよくある質問にはAIチャットボットで自動応答。オペレータ勤務時間帯は、有人チャットで対応することができます。

オペレータは、チャット管理画面からAIチャットボット『Cogmo Attend（コグモ・アテンド）』の会話をウォッチし、回答を用意していない質問にはオペレータ側から切り替えて対応できます。また、ユーザー側からも会話の中でオペレータ対応を選択することも可能です。自社の顧客向けにも、社内のお問合せ対応にも、幅広くご利用いただけます。

『Cogmo Attend sinclo』は、企業の導入しやすい価格体系でAIチャットボットと有人チャットのサービスをご提供、”回答が用意されていない”質問や、法律で制限がされているなどで人が応えなければならない事項や、複雑な回答が必要でAIよりも人での対応が効果的な事項に対して有人で対応することで、対応時間の効率化を図ります。電話だと1対1となり、お問合せの処理件数も限度がありますが、チャットならオペレータ1人で複数の質問に対応することが可能です。既に600社に導入されており、有人チャットサービスには定評のある、メディアリンク社の「sinclo」とのスムーズな連携を実現し、1ライセンスで10人分のオペレータIDを付与、よくあるお問合せはAIチャットボットで解決、そこからエスカレーションした内容にオペレータが解答することで、ユーザ満足度の向上が可能になります。



チャット開始のコメント入力時、はじめは Cogmo Attend が自動で応答します。(ユーザ側画面)



チャット開始時 (オペレータ側画面)



オペレータインサート時（ユーザ側画面）



オペレータインサート時（オペレータ側画面）

アイアクトは、今後も Cogmo 製品シリーズを充実させることで、企業の AI 利活用の促進、生産性の向上などに貢献して参ります。

■ 『Cogmo Attend (コグモ・アテンド)』について

人の話す言葉（自然言語）を理解し、一問一答型の質問に回答するだけでなく、複雑な分岐条件のある質問にも回答ができる対話型のチャットボット。標準のインターフェース（Web）のほか LINE や Skype などのアプリ連動も可能。他システムとの連携がスムーズな『Cogmo Attend』は AI 時代のチャットボットです。

Cogmo Attend Web サイト：https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html

■ 『sinclo (シンクロ)』について

sinclo はコンタクトセンターシステムメーカーであるメディアリンクが長年培った技術力とノウハウを活かしてメディアリンク社が開発したウェブ接客ツールです。（特許取得済み：特許第 6040388 号）
Web サイトにおいて非対面でありながらまるで対面接客のような営業やサポートを実現します。

sinclo Web サイト：<https://sinclo.medialink-ml.co.jp/lp/>

■ 株式会社アイアクトについて

Digital Communication と Engineering で新しい価値体験を提供し続ける。をテーマに、顧客課題やニーズに応えた提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントが強みです。大規模 Web サイトの構築・運営、人工知能・コグニティブソリューションでのチャットボット開発等の提供、IoT システム開発を手がけています。

アイアクト Web サイト：<https://www.iact.co.jp/>

■ メディアリンク株式会社について

ウェブ接客ツールやコンタクトセンターシステム（CTI ソリューション）といったビジネスにおけるコミュニケーションに特化したシステムソリューションをはじめ、さまざまなシステムのコンサルティングから設計・製造・運用支援・保守サービスまで、トータルソリューションをご提供しています。

メディアリンク Web サイト：<https://www.medialink-ml.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/星さくら

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

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

TEL: 03-6825-5613
