

アイアクトとエクレクトが「Zendesk-Cogmo 連携」でカスタマーサービスの強化を実現 ～ニーズ別の AI 自動化判断で CX 向上と顧客対応業務の効率化～

2021 年 10 月 26 日
株式会社アイアクト

AI チャットボット「Cogmo Attend（コグモ・アattend）」と AI ファイル検索「Cogmo Search（コグモ・サーチ）」を提供する株式会社アイアクト（東京都千代田区、代表取締役 笠井 隆義、以下アイアクト）は、Zendesk 認定パートナーとして APAC No.1 の実績を誇る 株式会社エクレクト（東京都世田谷区、代表取締役：辻本真大、以下エクレクト）とソリューションを共同開発し、「Zendesk - Cogmo 連携」を、本日 2021 年 10 月 26 日より提供開始したことをお知らせいたします。



●連携の背景

顧客満足度を向上させるためには、問合せプロセスにおいてお客さまに手間や負担を感じさせないことが重要です。そのため、対応のマルチチャネル化や、FAQ サイトの充実、チャットの活用などを通じた利便性と CX 向上に取り組む企業が増えています。

一方で、オペレータチャットの手前に自動応答ボットを入れてもなかなか利用がすすまない、FAQ サイトの詳細を見ずに問合せがくる等、対応チャネルが増えたことによる業務負荷増や人的リソースの確保が課題でした。

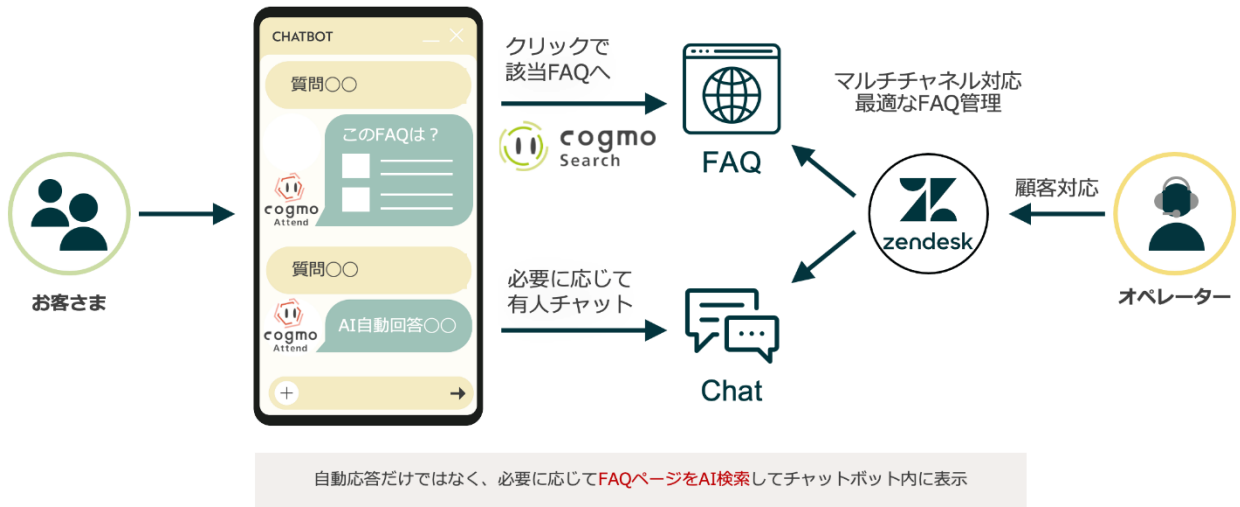
解決策のひとつとして、昨今注目を集めている AI の活用です。たとえば AI チャットボットの一次対応による自己解決率向上、顧客対応業務効率化があります。一方で、AI チャットボットを導入しても使いこなせない、高い回答精度を維持するための運用業務が負担と言った声も聞かれます。

そこで、アイアクトとエクレクトは、CX と AI の親和性をより高めることを目的に、グローバルで実績があり高機能な IBM Watson®をベースとした AI チャットボット「Cogmo Attend」と、全世界 10 万社以上の導入実績を誇るカスタマーサービス プラットフォーム「Zendesk」を連携することにいたしました。

「Zendesk」は、異なるチャネルからの問合せデータを 統合管理でき、チャット機能と FAQ サイト構築機能も兼ね備えているので、効率よくシームレスな顧客対応が可能です。

「Cogmo Attend」は、対話型で複雑な分岐条件のある質問にも自動応答できます。さらに IBM Watson®の AI ドキュメント検索を利用した「Cogmo Search」と連携することで、自動応答で対応しきれない質問に対して、Zendesk に登録されている FAQ 記事の中から、最適な記事の提示が可能になりました。これにより、お客さまの自己解決率と満足度を大幅に向上させ、FAQ サイトの有効活用とオペレーターやチャットボット運用の業務負荷軽減に繋がります。

FAQ×チャットボットで自己解決率&顧客満足度向上



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。

※IBM、IBM Watson、Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

<Cogmo Attend (コグモ・アテンド) について>

AI を搭載しつつ、ノンプログラミングで会話の作成が可能、複雑な分岐条件のある質問にも回答できる対話型 AI チャットボットです。標準のインタフェース (Web・スマートフォン) のほか LINE や Teams などでも利用できます。システム連携を得意とし、ファイル検索や業務自動処理・RPA などと連携し、社内 DX 推進スタートのツールとしても最適、本導入でもご評価をいただいております。チャットボット導入から運用まで、専任担当者をご支援し、導入担当者の負担なく社内活用や、マーケティングに活かすことができる一歩先を行く AI チャットボットです。

URL : https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html

<Cogmo Search (コグモ・サーチ) について>

AI を活用したファイル検索エンジン、言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能。更に、検索文とファイル文書の関連性を学習させ、検索結果を最適化できる特徴があり、旧来の検索システムでは実現できなかった検索を提供します。

URL : https://www.iact.co.jp/products/cogmo_search.html

<Zendesk について>

2007 年、Zendesk は、世界中のあらゆる企業がカスタマーサービスをオンラインで行えるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスに革命を起こしました。現在、Zendesk は、電話、チャット、メール、メ

ッセージング、ソーシャルチャネル、コミュニティ、レビューサイト、ヘルプセンターなどを介して、10 万以上のブランドとその先の何億人もの顧客を結び、何十億もの会話を支えています。Zendesk のソリューションは、ユーザーが使いやすいようにユーザーの立場に立って作られています。Zendesk は、デンマークのコペンハーゲンで設立された後、カリフォルニアで成長し、ニューヨークで株式公開され、現在は世界中で 5,000 人以上の従業員が働いています。詳細は <https://www.zendesk.co.jp> をご覧ください。

※Zendesk は、Zendesk, Inc.の商標または登録商標です。

■株式会社アイアクトについて

Web 制作 25 年。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を強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を担っております。加えて、IBM Watson 5 年強の経験にて、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存の Web 制作を進化させる価値提供を行っています。

所在地：東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウェストタワー 2F

代表取締役社長：笠井 隆義

URL： <https://www.iact.co.jp/>

■株式会社エクレクトについて

エクレクトは、Zendesk 認定パートナーとして APAC NO.1 の実績が評価され「APAC Partner of the Year」を受賞しています。また、Zendesk のアジア・パシフィックにおいて Reseller Partner と Implementation Partner の両面で、唯一 Master Partner に格付けされています。

Zendesk の導入支援・データ移行・テンプレートの制作、各種関連アプリケーションの開発、既存システムとの連携など Zendesk に関わるサービスをワンストップで提供しており、クラウドサービスを専門に各業界で活躍したプロフェッショナルたちが、お客さまの Zendesk 活用の成功に向けて支援いたします。

所在地：東京都世田谷区北沢 2-36-9 ベル下北沢 3F

代表取締役社長：辻本 真大

URL： <https://ecllect.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@\[iact.co.jp\]](mailto: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。