

別添資料

「AI 検索と音声認識を連携しマニュアルや FAQ の自動検索を実現

～小林製薬コールセンターで、業務効率化を目的に採用～

オペレーター画面のイメージ

The screenshot displays the operator's interface, divided into two main sections:

- Left Column (Chat Window):** Shows a conversation history. The customer's messages (in orange bubbles) include:
 - 「お電話、ありがとうございます。」
 - 「気象庁子供天気何でも相談室です。」
 - 「お天気のこと知りたいですか。」
 - 「理科で気象の宿題が出たので教えてほしいことがあります」
 - 「気象についてですね。気象の何を調べたいですか。」
 - 「特別警報にはどんな種類があるか教えてください」 (This message is highlighted with a red arrow and the word "Click")
 - 「はいお待ちください」
 - 「今調べします」
 The operator's responses (in blue bubbles) are currently empty.
- Right Column (Search Results Panel):** Features a search bar with the text "Cogmo Search FAQ AI検索システム". Below it, there are search filters:
 - FAQカテゴリで絞り込む: 気象
 - 質問や知りたいことで検索: 特別警報にはどんな種類があるか教えてください
 The search results show 25 items. The top result is titled "特別警報（気象）について" and includes a detailed explanation of special warnings, such as:

気象以外の特別警報についてのご質問は、以下のリンクからご確認ください。特別警報（気象）について気象等に関する特別警報にはどのような種類があるのですか？気象等に関する特別警報は、雨を要因とするもの（大雨）、台風等を要因とするもの（暴風・高潮・波浪・暴風雪）、雪を要因とするもの（大雪）に大別されます。特別警報は警報・注意報と同様に市町村単位で発表されるのですか？特別警報は警報・注意報と同様に市町村単位で発表します。特別警報（気象）について - 雨を要因とする特別警報 - 雨を要因とする特別警報（大雨特別警報）はどのような災害を対象に発表されるのですか？大雨特別警報は、避難指示に相当する気象状況の次元をはるかに超えるような現象をターゲットに発表します。発表時には何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、警戒レベル5に相当します。...

左カラム：顧客とオペレーターの会話内容を音声認識し即座にテキスト化
 右カラム：テキストのクリックからマニュアルやFAQをAI検索して結果表示