

## All-in-one AI ビジネスメッセンジャー「チャネルトーク」 ご利用ガイドを構築できるドキュメント機能をリリース RAG搭載のAI機能と連動することで、さらなる顧客対応の効率向上が実現

株式会社Channel Corporation(所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉)が運営するAll-in-one AI ビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」は、ご利用ガイド・ブログ・開発者文書の作成・管理ができる新機能「ドキュメント機能」を6月28日にリリースいたしました。ドキュメント機能は5月にリリースされた生成型AIエージェント「ALF」と、7月末に搭載するRAG(Retrieval-Augmented Generation: 検索拡張生成)を連携することでALFがドキュメント内の情報に基づき、関連した情報を検索、適切な回答を生成し、顧客対応の自動化・効率化を実現いたします。本機能はチャネルトークの有料プランをご契約中の場合、追加費用なしでご利用いただけます。

ドキュメント機能紹介ページ: <https://channel.io/ja/documents>



今回リリースした「ドキュメント機能」は、別途ドメインを用意することなく、一つのウェブページにご利用ガイドなどのドキュメントをまとめることが可能です。また、ドキュメントの編集・管理はチャネルトーク内の管理画面から行えます。そのため、他のツールを利用することなく、チャネルトーク内で問い合わせ対応とご利用ガイドの設計・運営が可能になり、さらなる業務の効率化をサポートします。さらに「ドキュメント機能」は、ご利用ガイドだけではなく、ブログやブランドからのお知らせをするページとしてもご活用いただけます。また7月末に搭載するRAGによって、生成型AIエージェント「ALF」との連携が可能になると、本機能で作成されたドキュメント内からAIが関連内容を検索し、適切な回答を生成、および応対が可能になり、より一層円滑なお客さま対応を実現します。



※チャットからきたお客さまからのお問い合わせをALFが対応する場合

加えて、全世界33ヶ国語でのサポートが可能のため、海外展開や越境サイトの運営を行っている企業様もご利用いただけます。

今回のリリースにより、よくあるお問い合わせは、従来のチャネルトークの機能とドキュメント機能を掛け合わせるにより業務の効率化を手助けし、CS(カスタマーサクセス)はより複雑で重要な有人対応が必要なお客さまに集中することが可能になります。

#### 【チャネルトーク日本CEO 玉川葉 コメント】

今回リリースされた「ドキュメント機能」で企業さまやその先の顧客に対して満足度向上につながることを期待しています。また今回リリースした機能と7月末に搭載するRAG、さらに生成型AIエージェント「ALF」との連携により、一層お客さまにチャネルトークのAI機能を実感していただけることを楽しみにしております。今後もAIと有人のサポートを組み合わせることで、今までにない顧客体験を提供できるサービスをチャネルトークは開発してまいります。

#### 【チャネルトークとは】

チャネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター(AICC)で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで160,000社以上に導入されています。「顧客対応の未来はAIが鍵」をビジョンに、オペレーターと自然に話しているように顧客対応を行う生成型AIエージェント「ALF」、社内外とコミュニケーションができる「チャット機能」、「電話機能」、「Meet機能」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。( <https://channel.io/ja> )