

## モビエージェント、誰でもチャットボットをつくれる TIS の「DialogPlay」と連携

～ サポート担当による回答精度向上や、シナリオ追加・変更ニーズに対応 ～

モビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏）は、チャットサポートツール「モビエージェント」に、TIS株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役会長兼社長：桑野 徹、以下TIS）の業務チャットボットプラットフォーム「DialogPlay」を連携させ、提供を開始しました。この連携により、モビエージェントのチャットオペレーターが日々のオペレーションの中で、「DialogPlay」で提供するチャットボットの回答精度の改善やシナリオの追加・変更が可能になります。サポートの最前線でチャットボットの回答やシナリオをメンテナンスすることで、自動応答と有人対応のハイブリッドサポートの質をより一層高めていくことができます。



### ◆ チャットボットは、人が丁寧に育てるもの

昨今の採用難を受け、顧客のサポート業務の効率化のため、チャットボットを導入する企業が増えています。しかし、チャットボットをつくったものの、思ったよりも賢くならない（回答精度が上がらない）、賢くしようにも回答の追加や修正が難しく、外部に委託すればコストや時間がかさんでしまう。そのような悩みを抱えるチャットボットの担当者も少なくありません。

チャットボットの運用で最も大切なのは、AIの教師データ作成と、継続的な追加学習（チューニング）です。当初は50%の回答精度でも、日々の顧客からの質問をもとに丁寧なメンテナンスを続けることで、回答精度を70%、80%と高めていくことができます。新しい社員の研修・教育に時間がかかるように、チャットボットもまた、人が丁寧に時間をかけて育てるものです。

そこで、モビルスでは、チャットボットの回答精度の改善やシナリオの追加・変更を可能し、チャットボットの育成を支援するために「モビエージェント」に「DialogPlay」を連携させて提供します。

### ◆ TISの業務チャットボットプラットフォーム「DialogPlay」の特長

「DialogPlay」は、チャットボットの作成・運用に欠かせない、次のような特長を備えています。

1. 機械学習ベースの意図推定によって、ユーザーが希望するシナリオへ自然と誘導できる
2. 対話ログの履歴から、簡単にチャットボットの追加学習（チューニング）ができる
3. 独自のユーザー辞書により、商品名や固有の言い回し表現の解釈ができる
4. ヒアリングやYes/No確認など、必要なブロックを追加していくだけで多彩なシナリオが組める
5. 顧客、商品、業務種別などに応じて、異なるシナリオのチャットボットをいくつでも作成できる

## 「DialogPlay」の画面とシナリオの設定イメージ



アプリケーション: シナリオ名 ①

チャットボット: 製品お問い合わせ

ユーザーの発言例 4 ②

- 製品について教えて
- 製品の問い合わせ
- 問合せ窓口
- 製品の質問

シナリオの流れ ①

1: ヒアリング ①

ユーザーへの質問文 ①

問い合わせたい製品について教えてね。

ヒアリング項目

No.	ヒアリング項目名	タイプ	項目ごとの質問文	任意	削除
1	製品名	@tr	製品名を教え	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
2	型番	@tr	型番が分かり	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
3	内容	@tr	お問い合わせ	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
4			{{slot.name}}	<input type="checkbox"/>	

ヒアリング結果のユーザー確認タイミング ①

全項目をまとめて確認

既知っている項目は省略する

ユーザーの入力待ち ①

アクションを追加 ①

テキスト発言  
テキスト発言  
画像の送信

ヒアリング  
Yes/No確認  
選択肢確認  
カルーセル(ベータ)

オペレーターへの引き継ぎ  
シナリオの強制終了  
シナリオの先頭に戻る  
他シナリオ呼び出し(固定)  
他シナリオ呼び出し(選択肢)

外部システム連携  
外部連携結果をリスト表示  
外部連携結果を選択肢表示

保存 学習済 削除

問い合わせを希望するユーザーから想定される発言例を入力

問い合わせと判断された場合、ユーザーにヒアリングする内容を設定

ブロック単位で、条件分岐も可能なアクションを簡単に追加

「オペレーターへの引き継ぎ」をシナリオに追加するだけで、チャットボットによる自動応答から、モビエージェントの有人対応モードに切り替えが可能

## ■ 「DialogPlay」について

「DialogPlay」は、業務チャットボットが作成できる SaaS 型のクラウドサービスです。「Microsoft Teams」や「Skype for Business Online」を始めとし、様々なチャットプラットフォームに向けて、業務チャットボットを作成、公開することができるクラウドサービスです。チャットボットは GUI ベースで作成でき、ユーザーの発言である自然言語から適切な行動を推定して、ユーザーに代わって質問への回答や、業務ができます。

「DialogPlay」の詳細は以下をご参照ください。

<サービス概要紹介ページ>

[https://www.tis.jp/service\\_solution/dialogplay/](https://www.tis.jp/service_solution/dialogplay/)

## ■ T I S株式会社について

T I S インテックグループの TIS は、SI・受託開発に加え、データセンターやクラウドなどサービス型の IT ソリューションを多数用意しています。同時に、中国・ASEAN 地域を中心としたグローバルサポート体制も整え、金融、製造、流通/サービス、公共、通信など様々な業界で 3000 社以上のビジネスパートナーとして、お客様の事業の成長に貢献しています。詳細は以下をご参照ください。

<http://www.tis.co.jp/>

## モビルス株式会社について

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communicative AI Company です。AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現する「モビエージェント（<https://www.mobi-agent.com/>）」をはじめとして、AI とモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

所在地：東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

会社名：モビルス株式会社

代表：石井 智宏

設立日：2011 年 9 月

事業：人工知能とモバイル技術を活用した、コミュニケーションと IoT ソリューションの開発

電話：03-6417-9523

ウェブ：<http://mobilus.co.jp/>

\* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。