

2020年4月15日
凸版印刷株式会社

凸版印刷、AI チャットボット「BotFriends®」がトヨタファイナンスで採用

AI チャットボットを活用することで Web 上でのインタラクティブなコミュニケーションを可能にし、顧客接点におけるデジタルシフトを支援

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:麿 秀晴、以下 凸版印刷)は、インタラクティブなコミュニケーションを支援する AI チャットボット「BotFriends®(ぼっとふれんず)」を 2017 年 12 月 1 日より提供しています。このたび、トヨタファイナンス株式会社(本社:愛知県名古屋市、代表取締役社長:西 利之、以下 トヨタファイナンス)の提供するクレジットカード「TS CUBIC CARD」「レクサスカード」「ENEOS カード」で、お客さまからの Web 上でのお問合せ対応チャットボットに採用され、2020 年 4 月 15 日より提供を開始します。今回「BotFriends®」がトヨタファイナンスで採用されることで、Web サイト来訪時の顧客体験の向上や顧客接点におけるデジタルシフトの促進を支援します。



「BotFriends®」の使用イメージ

■ 採用の背景

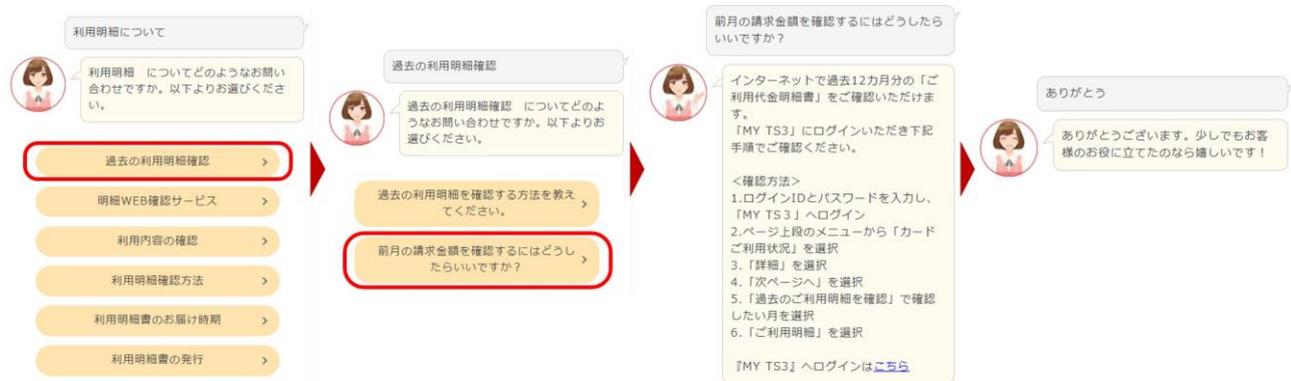
これまでトヨタファイナンスでは「夜間もお問い合わせしたい」「いつでも手軽にチャットで解決したい」といったお客さまのニーズがあり、問合せに手間をかけずに問題解決につなげ、Web 接客の品質をより高めるためにチャットボットの導入を検討していました。

このたび、シナリオ型対話や会話の精度の高さが評価され、凸版印刷の提供する AI チャットボット「BotFriends®」がトヨタファイナンスに採用されました。これにより、トヨタファイナンスの Web 上での顧客応対業務の効率化や顧客接点におけるデジタルシフトを促進します。

■ 「BotFriends®」の特長

•Web 上でのインタラクティブなコミュニケーションが可能

お客さまからの問い合わせに対して会話のキーワードやタイミングから AI が判断し、言葉全体の意味を捉えて最適な回答を返すことで Web 上でのインタラクティブなコミュニケーションが可能です。また、回答に合わせてオリジナルキャラクター「はるかさん」の表情が変化し、より円滑なコミュニケーションを支援します。



•お客さま自身での問題解決を促進

「BotFriends®」に短い文章で質問を入力した場合、AI が質問の意図を自然言語処理(※1)で解釈し、関連性が高い回答をオリジナルキャラクターの「はるかさん」が自動で回答します。またキーワードのみを入力した場合、そのキーワードに関連した問い合わせを複数表示させ、選択式で回答まで辿りつけるようなシナリオを提供しています。

AI が質問の意図を理解・学習し回答の精度が向上するため、電話で問い合わせをせずとも、Web 上でお客さま自身による問題解決を促します。

•データ蓄積によるマーケティングへの活用が可能

お客さまとの会話データを蓄積し分析を行うことで、お客さま一人一人のニーズを把握し、パーソナライズされたプロモーションを実施でき、サービスの改善や品質向上を支援します。

■ 今後の目標

凸版印刷は「BotFriends®」を各チャネルと連携を進め、さまざまな業界に展開していきます。また、「BotFriends®」の提供をはじめとして、顧客体験の向上や顧客接点におけるデジタルシフトの推進を支援するサービスの開発・提供を進めます。

※1 言葉や文章といったコミュニケーションで使う言語を対象として、それらの言葉が持つ意味を解析する処理技術。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上