

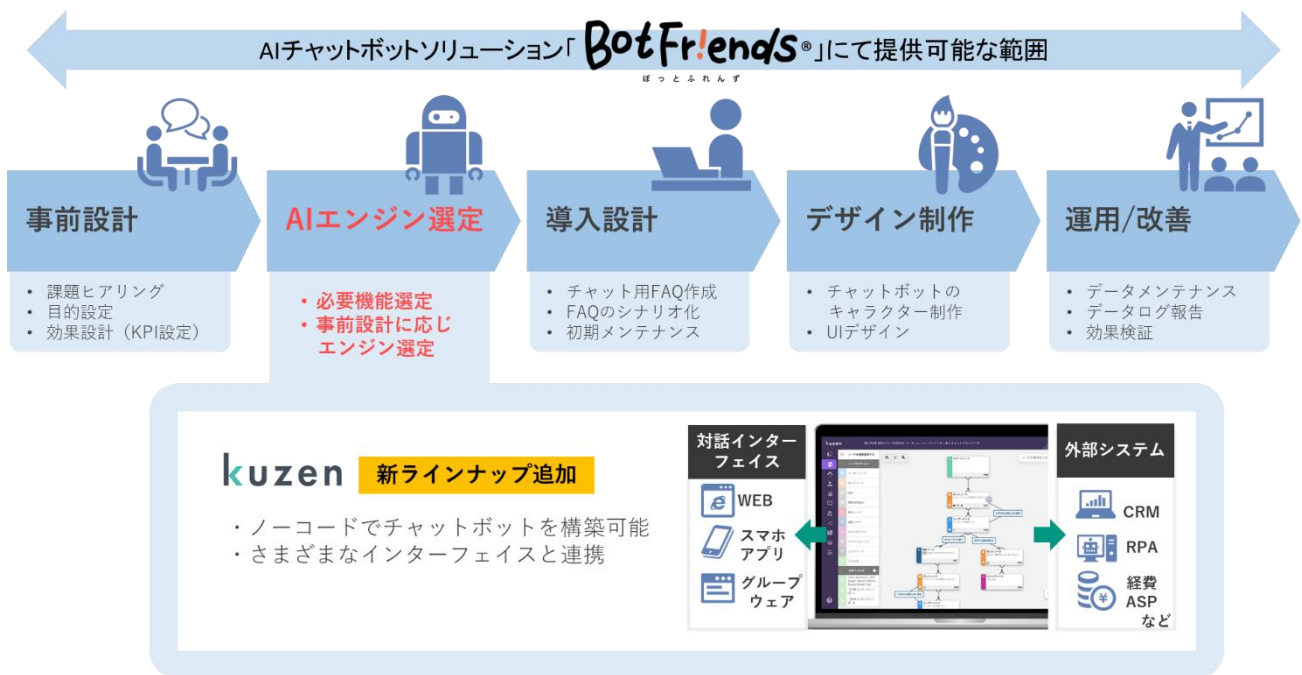
## 凸版印刷、AI チャットボット「BotFriends®」を大幅アップデート

新たなノーコード対話 AI プラットフォーム「kuzen」が利用可能になり  
SNS や CRM ツールを始めとした、さまざまな外部システムとの連携を簡単に実現

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:磨 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 チャットボットソリューション「BotFriends®(ぼっとふれんず)」を2017年12月より提供しています。

このたび、チャットボットサービスの開発を行う株式会社コンシェルジュ(本社:東京都千代田区、代表取締役 CEO:太田 匠吾、以下 コンシェルジュ)が提供するノーコード(プログラミングが不要)対話 AI プラットフォーム「kuzen(クウゼン)」の販売代理店契約を締結。「BotFriends®」の内部エンジンのラインアップに2020年11月1日より追加されます。

これにより、SNS や CRM を始めとしたさまざまな外部サービスとの連携が、ノーコードでスピーディーに可能となります。



「BotFriends®」の提供範囲イメージ

## ■ 協業の背景

凸版印刷は、「コールセンターが開設していない夜間や土日祝日も問合せ対応をしたい」「いつでも手軽にチャットで問合せ内容が解決するようにしたい」といったニーズに対応し、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行ってきました。一方、市場の動向としては、SNS ツールとの連携など、単体のチャットボットサービスだけに限らず、他の多彩なツール・機能をつなぐハブの役割をチャットボットに求められるようになってきました。

このようなニーズを受け凸版印刷は、外部ツールとの連携が可能なノーコード対話 AI プラットフォーム「kuzen」を、「BotFriends®」の内部エンジンラインアップに追加しました。外部ツールとの連携が必要な場合は「kuzen」を、高い自然言語処理(※1)能力によるインタラクティブなコミュニケーションを実現したい場合は従来の AI チャットボットエンジンを、利用企業が選択できるようになります。

## ■ 「BotFriends®」の特長

### ・設計から導入、運用までワンストップで提供

凸版印刷が従来培ってきたコンテンツ企画力やデザイン制作力を活かし、さまざまなニーズに応じたキャラクターやインターフェイスのデザインを制作。BPO 実績を活かした日々の問合せ履歴の管理および AI エンジンのチューニング運用まで、チャットボットを活用した施策を全面的にサポートします。

### ・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で解釈し、関連性が高い文言を自動で回答します。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、お客さま一人ひとりのニーズを把握し、最適なチャネルに対し、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。

## ■ ノーコード対話 AI プラットフォーム「kuzen」の特長（サービスサイト <https://www.kuzen.io/>）

### ・ノーコードで、誰でもスピーディにチャットボットを構築可能

ノーコードかつ専門知識のいらない直感的な操作により、誰でもスピーディーに AI チャットボットの作成が可能です。対話シナリオを即時に変更することができ、お客さまに寄り添ったトークの提供を実現します。

### ・さまざまな対話インターフェイスと連携、セグメント配信でお客さまとの接点を最大化

SNS との連携はもちろん、ターゲットを絞ったセグメント配信を行うことで、特定のターゲットユーザーに適切なタイミングで効果的な情報を配信し、あらゆるサービスの顧客体験を最適化します。

### ・柔軟性の高い外部システム連携で、工数負担を軽減

SNS ツールとの連携だけでなく、すでに運用している CRM、MA との連携も簡単。ほかにもタスク管理や施設管理、カレンダーなどの幅広い管理ツールとも連携できます。これにより、新たに構築する工数負担を掛けずに運用が可能です。

## ■ 今後の目標

凸版印刷は AI チャットボットソリューション「BotFriends®」を、さまざまな業界に展開していきます。同時に、顧客体験、顧客エンゲージメントの向上やデジタル接客など、企業のデジタルシフトを支援するサービスの開発/提供を進めます。

### ※1 自然言語処理

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