

報道関係者各位

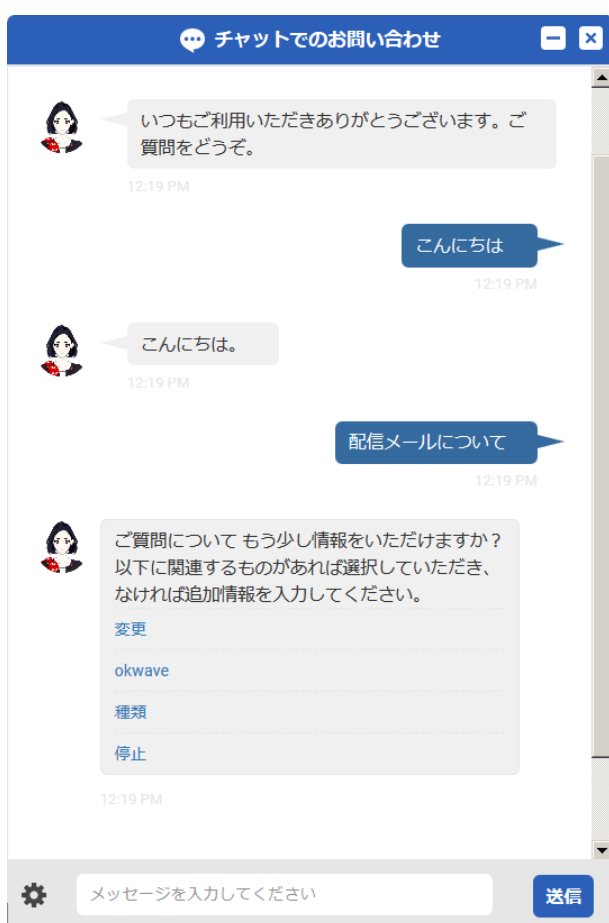
2019 年 5 月 28 日

“AI が賢く学ぶ”ことで、利用者の自己解決の向上と顧客接点を強化するチャットサポートを実現

顧客サポート AI ソリューション『OKBIZ. for AI Chatbot』を発売

<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-chatbot/>

日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE」(<https://okwave.jp>) を運営する株式会社オウケイウェイヴ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：松田 元）は、当社の AI 技術と企業 FAQ を組み合わせた AI チャットボットが利用者の疑問をスマートに解決する、顧客サポートに特化した AI ソリューション『OKBIZ. for AI Chatbot』を 2019 年 6 月 3 日に発売します。



『OKBIZ. for AI Chatbot』は、Q&A サイト「OKWAVE」に蓄積する 3,600 万件以上の Q&A ビッグデータと独自の AI 技術「KONAN」の活用により、企業の顧客サポート業務の効率化と顧客接点の強化を実現する AI チャットボット製品です。

『OKBIZ. for AI Chatbot』では、AI チャットボットとして自動応答を行う標準エンジンとして、大手企業への導入実績を多数もつ当社製品『OKBIZ. for AI Agent』と同様の AI エンジンを搭載しています。

この AI エン진은、顧客が入力した質問に不足があるなど、回答が絞り込めない場合にも、回答候補の FAQ や入力した内容に関連する語句を自動的にサジェスト（示唆）する「独自の聞き返し」を特長としています。利用者は、AI チャットボットがサジェストする選択肢からも回答の絞り込みができ、質問の入力の手間も軽減します。

また、『OKBIZ. for AI Chatbot』は、回答データベースとなる FAQ を管理する「OKBIZ. for FAQ」にて追加・更新される FAQ データを AI が随時、自律的に機械学習することに加え、FAQ に関連する単語もあわせて自動的に機械学習する「インテリジェンスラーニング」機能を搭載します。AI チャットボットの運用の際に課題と言われている FAQ（回答データベ

ス）の二重管理と、回答シナリオの設定やチューニングといったメンテナンスを行うことなく、導入・運用ができます。

これにより、AI チャットボット活用による顧客接点の強化、利用者の自己解決率の向上、管理者のメンテナンスコストの削減を同時に実現します。

なお、『OKBIZ. for AI Chatbot』はこれまで販売してきた「OKBIZ. for Chat & Bot」の後継製品として、AI チャ

ットボット機能と、有人チャットサポート機能に両対応して提供します。業界を問わず、どのような業種でもサポート対応に活用することができます。

当社は今後も Q&A を土台に AI をはじめとする最先端の技術を積極的に開発し、世界の発展や産業振興に寄与する製品サービスを提供していきます。

■『OKBIZ. for AI Chatbot』製品概要

基本機能：有人切り替え、基本会話テンプレート、SNS 対応、統計・データ出力、セキュリティ対策機能

オプション機能：マルチボット、AI ナレッジ・サジェスト、担当自動振り分け

■株式会社オウケイウェイヴについて <https://www.okwave.co.jp/>

株式会社オウケイウェイヴは 1999 年 7 月設立。「互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与する」ことを目指し、日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE (<https://okwave.jp>)」を 2000 年 1 月より運営しています。法人向けには、「OKWAVE」の運営ノウハウを基にした、大手企業、自治体の 500 サイト以上が導入する国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support (<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>)」や、顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-cs/>)」、顧客サポート AI ソリューション「OKBIZ. for AI Chatbot (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-chatbot/>)」などを提供しています。2006 年 6 月に株式上場（証券コード：3808）。今後は、AI、ブロックチェーン、情報セキュリティの各技術を組み合わせて、感謝されている人がより報われる社会を目指す「感謝経済」プラットフォームの拡大に向けたサービスを提供していきます。



※記載された商品名、製品名は各社の登録商標または商標です。