

報道関係者各位

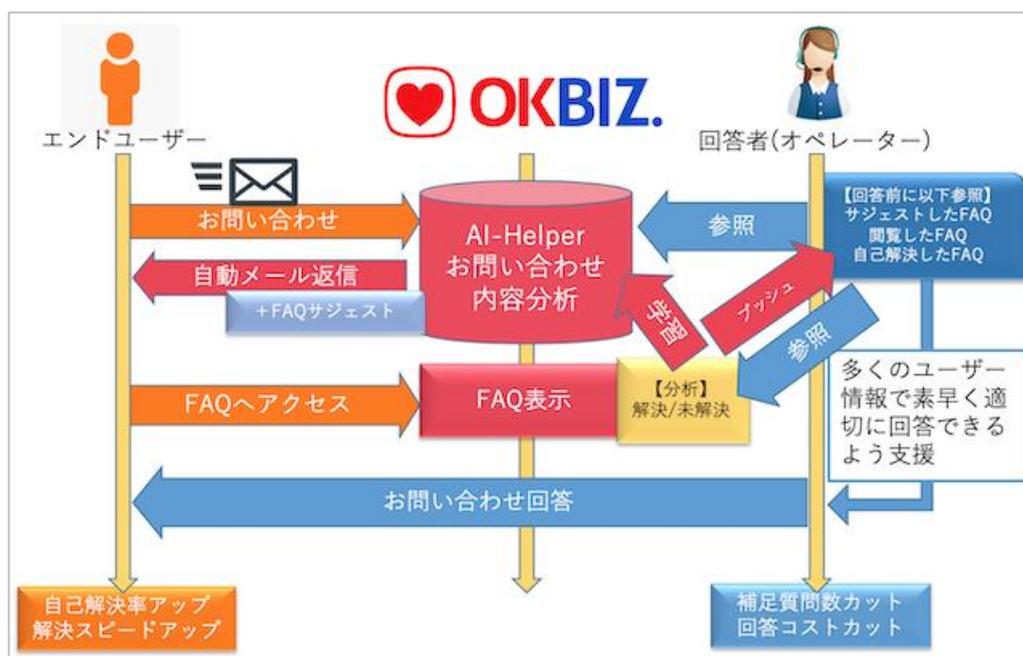
2019年6月27日

“使える”AI 顧客サポート支援機能に進化

FAQ システム『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support Ver.7.16』を発売

<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>

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、FAQ システムの最新版『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support Ver.7.16』（以下『OKBIZ.Ver.7.16』）を 2019 年 6 月 27 日に発売しました。



『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』は、「FAQ」（よくある質問とその回答）を活用し、顧客らから寄せられるお問い合わせ対応業務の平準化と効率化を図り、サポートコストの削減ならびに CS（顧客満足度）の向上や売上の促進を支援する FAQ/お問い合わせ管理システムです。

このたび発売した最新版『OKBIZ.Ver.7.16』では AI（人工知能）、ユーザビリティ、セキュリティの強化を図り、顧客サポート業務をさらに強固に支援します。

とくに AI による顧客サポート支援においては、自社開発により進化させてきた AI「KONAN」^(※1) をベースとした AI エージェントエンジンを連携実装しています。これにより、顧客から Web フォームを經由してお問い合わせを受け付けた際に、そのお問い合わせへの回答候補の FAQ を自動抽出しメール返信する「AI-Helper（アイヘルパー）」機能を大幅に強化しました。『OKBIZ.Ver.7.16』では新たに自律的に AI 学習を行えるようにし、回答精度をさらに高めると同時に、回答精度の高い FAQ をオペレーターが利用しやすくし、高品質かつ効率的な顧客サポートの実現を支援します。

また、既存導入企業から高く評価されている、お問い合わせ入力時に、回答候補となる FAQ をサジェストする

「スーパーアシスタント機能」にも AI を導入し、サジェストの精度をさらに高めました。

AI 以外の機能強化においては、お問い合わせ対応履歴の出力項目を細かく設定できるインシデント出力カスタマイズ機能や、FAQ の一括出力を拡張する機能、コンテンツの閲覧権限機能の強化など、ユーザビリティ、セキュリティの強化をはじめとする、既存顧客からいただいた要望に対する新機能追加や機能改善を実施しました。

当社は、『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』を通じて、企業と顧客の関係においてスムーズで分かりやすい情報の提供や問題の解決方法の提示が必要な様々な場面での FAQ や Q&A を活用したトータルソリューションを今後も提供していきます。

※1 AI「KONAN」は、当社が運営する Q&A サイト「OKWAVE」に蓄積した 3,600 万件以上の「質問」と「回答」で構成された様々なジャンルの Q&A データを、日米で取得した特許技術（特許番号 第 5885689 号）と当社独自の機械学習技術を用いて学習した当社独自開発の AI です。一般的な単語の関連性や様々な言い回しを知識化して保持しています。これをベースに AI 関連技術を組み合わせた当社 AI 製品・サービスを提供しています。

■ 『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』 について

<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>

世界最大のヘルプデスク業界団体 HDI の日本法人 HDI-Japan と共同で策定した「FAQ Management」に準拠し、独自の特許技術（特許第 4512103 号）を保有する FAQ/お問い合わせ管理システムです。FAQ サイトの作成や更新作業を Web ブラウザ上から簡単に行えます。平均 30% のお問い合わせを削減する導入効果が出ています（当社調べ）。国内トップシェアとなる大手企業や自治体など 500 サイト以上が利用。2005-2006 グッドデザイン賞（商品デザイン/ソフトウェア部門）を受賞しています。

■ 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 (<https://thanks-economy.com/>) 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。