

専任担当やノウハウ不要で Office 365 の問合せ対応チャットボットが導入可能

～ Microsoft Teams などでは使えるチャットボットのオプションで、すぐに使える Q&A パッケージを提供～

ソフトバンク・テクノロジー株式会社
株式会社環

ソフトバンク・テクノロジー株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 CEO：阿多 親市、以下 SBT）は、株式会社 環（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：佐藤 光浩、以下 KAN）が開発した、Office 365 に関する Q&A コンテンツ（チャットボットにいれる回答集）およびコンテンツの登録・更新を行う「ボットノナカミ for Office 365（以下 ボットノナカミ）」を、問合せ業務を効率化する SBT のチャットボット「Knowledge Bot」のオプションメニューとして、9月より提供開始することをお知らせします。

■背景

人材不足を補うための生産性向上や働き方改革をきっかけにした業務効率化を目的として、チャットボットの需要は年々高まりを見せています。特に、問い合わせ対応業務においては、チャットボットの利用イメージや導入効果がわかりやすく、チャットボットの入り口として導入を検討する企業が増えています。導入効果として、システム運用側では自動化による業務効率化、オペレータの負荷軽減が可能となります。また、問合せをするユーザー側には、電話やメールよりもレスポンスが速く、時間を気にせずいつでも質問できるため、満足度の向上も期待できます。その一方で、チャットボットを使うには、これまでの対応履歴など大量のデータを精査して Q&A コンテンツを用意する作業が必要となります。問い合わせをしたユーザーが求めている情報をいかに正確に提供できるか、Q&A コンテンツの品質はチャットボット導入成功の鍵となるため、導入後も、Office 365 のアップデートにあわせた更新（メンテナンス）作業も必要とされるため、その人材やノウハウがないために導入が進まないというご相談も多く受けるようになってきました。

ボットノナカミは、このような背景から、Office 365 導入企業向けにマニュアル作成や研修サービスを行う KAN が開発したもので、蓄積されたノウハウを基にした Q&A コンテンツ、コンテンツの登録・更新作業などを提供します。これにより、「チャットボットに入れるコンテンツがない」「更新を行う人材がない」といった課題を解決します。

登録作業にリソースを使えないお客様に



Q&Aコンテンツ提供

Office 365 のQ&Aコンテンツを提供します。



Q&Aコンテンツ登録

Knowledge Bot にQ&Aコンテンツを登録します。



Q&Aコンテンツ更新

Office 365 自体がアップデートされた場合など、データを最新のものに更新します。



管理者様向けサポート

Q&Aコンテンツの内容に関するメールサポートを受け付けます。



個別Q&Aコンテンツ登録（オプション）

お客様側からご提供いただいた独自のQ&Aコンテンツを成型し、Knowledge Bot へ登録します。

■ Knowledge Bot の Q&A閲覧画面（管理者用）

チャットボットは、この登録情報をもとに、ユーザーの質問に回答します。

発生日	カテゴリ	内容	更新日時
2019/04/18	Teams	大量になったチャネルを削除したい	2019/04/18 13:51:55
2019/04/18	Teams	チャットで共有したファイルが[ファイル]タブに保存されていません。	2019/04/18 13:51:57
2019/04/18	Teams	メッセージやメンションされた時の通知設定を変更したい	2019/04/18 13:51:57
2019/04/18	Teams	Teamsのチームに新しいメンバーを追加したい	2019/04/18 13:51:57
2019/04/18	Teams	Teams会議中にメンバーとチャットをしたい	2019/04/18 13:51:56
2019/04/18	Teams	Teamsのチームにチャネルを追加したい	2019/04/18 13:51:56
2019/04/18	Teams	Teamsのチャットでよく使うチャットの会話をお気に入りに登録したい	2019/04/18 13:51:56
2019/04/18	Teams	Teams会議で画面共有をしている間に、画面操作を他のメンバーもできるようにしたい	2019/04/18 13:51:56
2019/04/18	Teams	Teamsのタブに設定したOneNoteの講義録をコピーして使用したい	2019/04/18 13:51:55
2019/04/18	Teams	左のメニューに表示されている「チャット」とは何か	2019/04/18 13:51:57
2019/04/18	Teams	[ファイル]タブに保存されているファイルを別のフォルダーにコピーしたい	2019/04/18 13:51:57

※ Q&Aコンテンツ = よくある質問とそれに対応する回答をセットにした回答集

SBT は、ボットノナカミを clouXion シリーズ「Knowledge Bot」のオプションメニューとして提供することで、お客様企業の Teams や SharePoint Online を有効活用しながら、すぐに使える問合せ対応チャットボットの導入を実現します。

■Knowledge Bot オプションメニュー：ボットノナカミ for Office 365

Q&A コンテンツ (チャットボットに入れる回答集)	Office 365 の Q&A コンテンツを提供します
チャットボットへの登録	チャットボットに Q&A コンテンツを登録します
登録した Q&A コンテンツの更新	Office 365 のアップデートに伴う Q&A コンテンツの更新作業(メンテナンス)を行います
管理者様向けサポート	Q&A コンテンツの内容に関するメールサポートを受け付けます
個別の Q&A コンテンツの登録 (オプション)	お客様側からご提供いただいた Q&A コンテンツを成型し、登録を代行します

■Q&A コンテンツのラインアップ

Office 365 共通 / Teams / OneDrive / Exchange Online (予定表) / Exchange Online (メール) / Outlook (予定表) / Outlook (メール) / Skype for Business

■clouXion「Knowledge Bot」について

Knowledge Bot は、問合せ業務の効率化を実現するチャットボットサービスです。SharePoint Online や Microsoft Teams、Skype for Business で利用可能なチャットボット機能のフレームワークや Q&A 管理機能などを提供します。

Knowledge Bot の詳細はこちらをご覧ください。

<https://www.softbanktech.co.jp/service/list/microsoft365/o365/knowledge-bot/>

SBT および KAN は、今後もお客様へ最適なクラウド活用の提案を行い、デジタルトランスフォーメーションを支援してまいります。

報道関係者様向け
お問い合わせ窓口

ソフトバンク・テクノロジー株式会社 コーポレートコミュニケーショングループ (吉田、與儀、皆口)
TEL : 03-6892-3063 / Email : sbt-pr@tech.softbank.co.jp

※本リリースに記載されている会社名、製品名、サービス名は、当社または各社、各団体の商標もしくは登録商標です。

※ Microsoft、Office 365、OneDrive、Outlook、Skype、SharePoint は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。