

問合せ対応をAIでサポートする 「REVAMP QA Brain」のサービス提供が開始

株式会社リヴァンプ（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員CEO：湯浅智之、以下：リヴァンプ）は、AI技術を活用したQA（Q&A）管理サービス「REVAMP QA Brain」をリリースしました。このサービスは、企業内のFAQ運用や問い合わせ対応プロセスを効率化することで、多くの企業における問合せ対応業務の煩雑さを改善することを目指したものです。



REVAMP QA BRAIN 誕生の背景と、機能の特徴

「REVAMP QA Brain」は、リヴァンプの社員が支援先の企業や社内でのコミュニケーションの中で必要を感じて生み出したサービスです。問合せ対応業務には大きく3つの課題があることに着目し、誰もが使いやすいシステムの開発を目指し、「REVAMP QA Brain」が誕生しました。

リヴァンプが問合せ対応業務で課題を感じた点は、以下の3つです。

①問い合わせチャネルの多様化による負荷

問い合わせフォームやメール、電話、対面など複数のチャネルから質問が寄せられるため、情報と対応が分散し、現場が疲弊してしまうことが多くあります。

「REVAMP QA Brain」では、既存のコミュニケーション基盤とシームレスに連携できるようにしたほか、企業固有の問い合わせ管理システムやカスタマーサポートツールなどに組み込んで活用できるように設計しています。

②FAQメンテナンスの煩雑さ

問い合わせ内容が様々な方法で寄せられる結果、ナレッジが各所に散在し、FAQの更新管理の手間が増える状態になっていました。また、システム変更のアップデートが頻繁に行われる場合、最新情報を反映した正確な回答を用意するのに時間を要してしまうという悩みがありました。

「REVAMP QA Brain」は、運用中のチャットボットの誤回答や未解決の質問を自動検知し、対応や改善が必要なQ&AをAIが提案してくれるため、FAQの抜け漏れを防ぎ、誤りを継続的に改善します。

③既存チャットボットの限界

従来型のAIチャットボットは、質問を正確に理解する能力や、運用後のQ&Aメンテナンスを支援する仕組みが不十分でした。また、AIの回答精度も低く、Q&Aの対応も予め登録された項目に任せきりで、間違った回答が提供されるケースや回答漏れが発生した場合のフォローアップが手薄になってしまう問題も散見されます。

「REVAMP QA Brain」では、AIがマニュアルを読み込み、質問者とのやり取りを学習することで、自動でQ&Aを要約したり質問者にエスカレーションして解決を促す仕組みを備えています。

従来のFAQのようにユーザー自身が回答を探す必要はなく、AIが最適なQ&Aを見つけ出して提示してくれるため、問い合わせ窓口担当者だけでなく、問い合わせる利用者側の利便性の向上にもつながります。

製品概要と導入事例

「REVAMP QA Brain」は、チャットボット機能とFAQ管理機能が一体となったクラウドサービスです。社内ヘルプデスクや社内業務問い合わせ窓口、お客様向けコールセンターなど、小売業界に限らず問い合わせ対応が発生するあらゆる現場で活用可能です。

実際に、先行導入した企業では、レスポンスの速さと精度の高さについて評価を受け、問合せ対応業務による負担が改善したとコメントをいただきました。また、稟議・経理システムのリプレイス案件としてテストした現場では、「ルールを整備、提示しやすくなった」との評価に加え、「忙しい担当者に遠慮せず、気軽に質問が出来るようになった」と問い合わせする側もサービス内容に満足する結果が出ています。

本サービスは、リヴァンプの経営理念である「企業を芯から元気にする」取り組みの一環としてリリースするに至りました。リリース後も怠らず、利用者からのフィードバックを取り入れ、満足のいくサポートができるよう機能改善を重ねてまいります。

製品URL：<https://revamp.co.jp/qabrain/>

【リヴァンプについて】

REVAMP

株式会社リヴァンプは、「企業を芯から元気にする」という経営理念に基づき、経営実務、マーケティング、コンサルティング、デジタル&ITといった様々なテーマに関する経営支援サービス、および支援先を含む企業への資本参画／資本提供を行っております。いずれのテーマにおいても、クライアント企業で働く方々と同じ目線で現場に入り、業務に従事することで、経営課題の本質を見極め、実行可能な改革案をクライアントと共に構築し、改革・改善を実行し、支援先の中長期的な成長の実現に貢献することを目指しております。

会社名：株式会社 リヴァンプ

本社：東京都港区北青山2-12-16北青山吉川ビル3F

代表者：代表取締役 社長執行役員CEO 湯浅智之

設立：2005年9月

資本金：1億円

事業内容：経営実務／CxO支援/経営企画業務、マーケティング戦略・クリエイティブ実行支援、
経営／戦略／業務／コンサルティング、デジタル&ITソリューション、
事業会社運営、エクイティ投資

URL：<https://www.revamp.co.jp>

＜本件に関する問い合わせ先＞

株式会社リヴァンプ 広報担当：布施・今出

Tel: 03-5413-7165 / Fax: 03-5413-1750 / email: press@revamp.co.jp