

**三井情報、コンタクトセンターの業務効率化を支援する「MAI MAI」にAIチャットボットを追加
- チャットボットの導入・運用にかかる負担をマネージドサービスで軽減 -**

三井情報株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:浅野謙吾、以下 三井情報)と株式会社 ALBERT(アルベルト、本社:東京都新宿区、代表取締役社長:松本壮志、以下 ALBERT)は販売代理店契約を締結し、三井情報が2021年4月より販売しているコンタクトセンターの業務効率化を支援する「MKI AI/Managed AI(以下、MAI MAI(マイマイ))」シリーズにAIチャットボットを追加しました。MAI MAIではALBERTのAI・高性能チャットボット「スグレス」を採用し、Q&Aデータの精緻化をマネージドで支援するMAI MAI「Q&A生成サービス」と組み合わせて2021年10月から提供開始しました。三井情報は、Q&Aデータを活用したコンタクトセンターの業務効率化を推進し、カスタマー対応にかかる業務負荷の軽減を支援します。

近年、労働人口の減少に加え、新型コロナウイルスの影響による企業のデジタルシフトが加速しており、業務効率化・生産性向上を目的とした自動化の需要が増加しています。特に、カスタマーサポートを提供している企業では、顧客満足度向上やコンタクトセンター業務の効率化に向けたチャットボットの活用が急拡大しています。一方、チャットボットの活用には顧客に提供する回答情報の重複や陳腐化を防ぐために、定期的なQ&Aデータのメンテナンスやチューニングが必要となり現場の負担になっています。三井情報では、従前よりコンタクトセンターで発生する膨大なQ&Aデータの精緻化を支援する「Q&A生成サービス」として提供しており、このQ&Aデータを基にした学習データをALBERTのAI・高性能チャットボット「スグレス」に投入することで、導入にかかる負担を軽減します。また、継続して「Q&A生成サービス」を利用いただくことで、より顧客の声を反映した対応を実現し、顧客満足度の向上と業務効率化を後押しします。

■チャットボット導入/運用時のポイント

- ・ 問い合わせの多い質問から優先的にチャットボットへ登録
顧客にチャットボットを利用してもらうためには顧客が欲しい回答が用意されていることが重要です。Q&A生成サービスは企業が保有する膨大な顧客対応履歴データから、Q&Aデータの抽出・分析により生成された候補(FAQ候補*)を提供し、チャットボット導入前のQ&Aデータ作成にかかる負担を軽減します。
- ・ 定期的なQ&Aデータの更新
チャットボットの活用には常に最新の情報が提供されることが大切です。Q&Aデータの重複や陳腐化を防ぐため、チャットボットの運用において定期的にQ&Aデータのメンテナンスやチューニングを行い、チャットボットが提供する回答を更新することが求められます。Q&A生成サービスでは定期的なFAQ候補の提供により現場部門の業務を効率化させます。

■MAI MAI(MKI AI / Managed AI) / 三井情報株式会社

頻りに尋ねられる質問(よくあるお問い合わせ)とその回答を公開することでお客様自身による自己解決率をアップし、顧客満足度を上げながらコンタクトセンターのリソースを有効活用するFAQ作成の支援サービスです。

<https://www.mki.co.jp/solution/maimai.html>

**■AI・高性能チャットボット「スグレス」 / 株式会社 ALBERT**

スグレスは、人工知能(AI)を搭載した高性能チャットボットサービスです。自然言語でのお問い合わせ自動応答機能や自動学習機能を搭載しており、運用コストをかけずに回答精度を向上します。また、LINEをはじめ様々なコミュニケーションツールと連携でき、ユーザー毎に最適化されたコミュニケーションを実現することが可能です。

<https://www.albert2005.co.jp/sugures/>



(*) 「FAQ 候補」は既存 FAQ に追加または修正すべき FAQ の候補を指します。

以上

【関連ページ】

MAI MAI サービスページ: <https://www.mki.co.jp/solution/maimai.html>

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社 (MKI) はキャッチコピー『ナレッジでつなぐ、未来をつくる』を掲げ、ICT を基軸とした事業戦略パートナーとしてお客様の IT 戦略を共に創り、デジタルトランスフォーメーションを支援しています。半世紀にわたり培った技術や知見の結実である“KNOWLEDGE”を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ: <https://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI 及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社

広報・CSV推進室

TEL : 03-6376-1008 E-mail : press-dg@mki.co.jp

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社

パートナー第一営業部第一営業室

TEL : 03-6376-1269 E-mail : maimai-dg@mki.co.jp