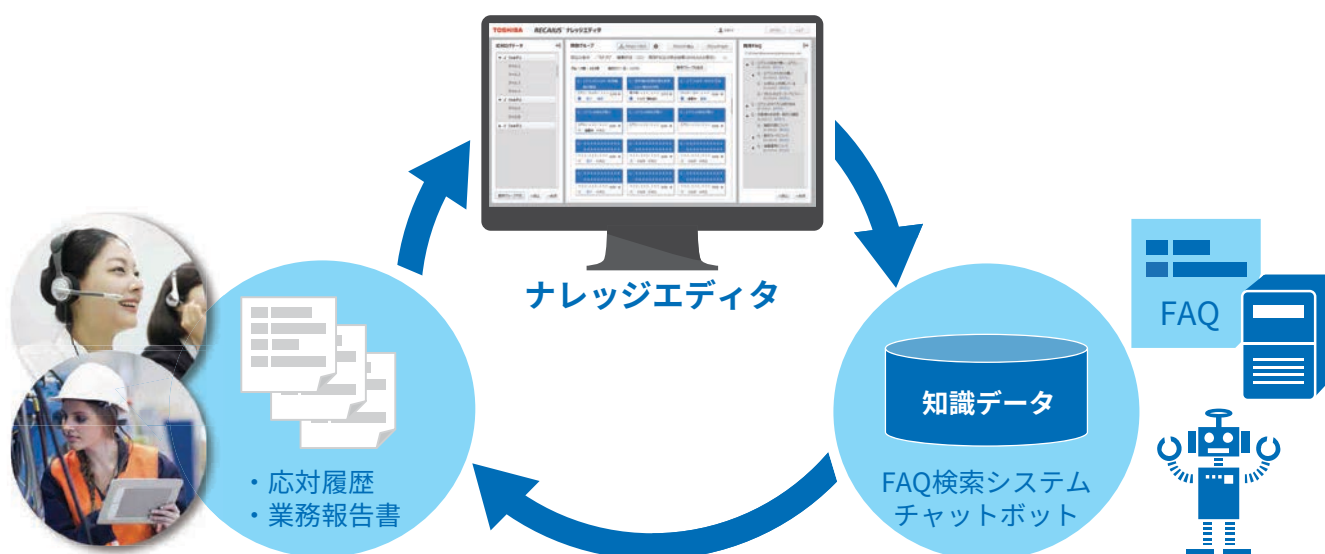


膨大な対応履歴の分析を AI がサポート  
FAQ の作成・更新を効率化



## FAQ 作成のフローと課題

対応履歴を収集

対応履歴を分析

FAQ を作成

FAQ へ登録



対応履歴が多くて FAQ に  
すべき対応履歴の選定が大変

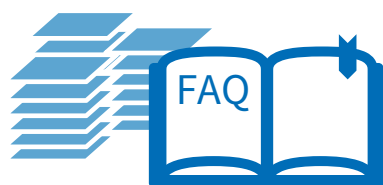
FAQ の文章の作成や、  
キーワードの選定が大変



ナレッジエディタが解決!

## 特長

1 FAQ にすべき対応履歴を提案



同義語、表記ゆれなども考慮して、類似した対応履歴を質問グループ化。既存 FAQ との比較も行い、FAQ にすべき対応履歴を提案します。

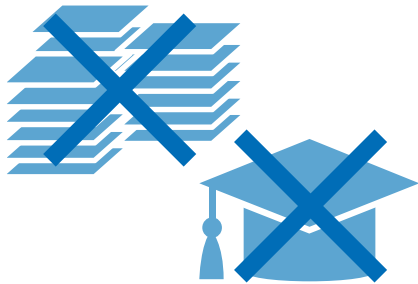
2 FAQ の作成を強力にサポート



FAQ にすべき対応履歴から、AI が特徴的な文章やキーワードを自動抽出。文書解析技術により FAQ 作成をサポートします。

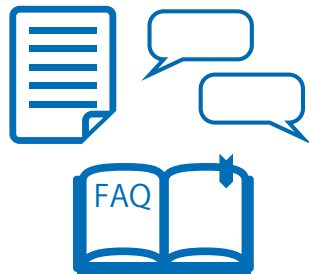
# ナレッジエディタ導入のメリット

## 1 FAQ をすばやく作成



膨大な対応履歴の質問グループ化や既存 FAQ との照合などの分析作業を自動で行うので、テキスト解析に係わる専門知識のない方でも、短時間で FAQ を作成できます。

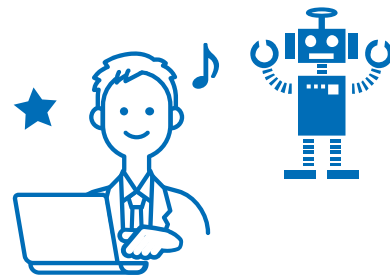
## 2 各種システムの対応履歴を活用



さまざまなフォーマット\*の対応履歴をそのまま登録できるので、各種システムのデータを活用できます。

\*登録できるフォーマットには制限があります。

## 3 さまざまなシステムで出力データを活用

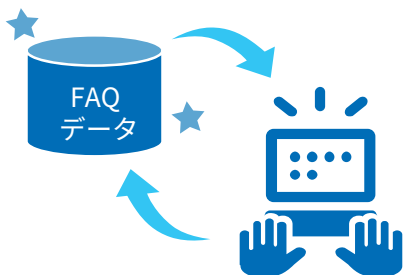


作成した FAQ と質問グループをダウンロードできます。各種検索システムやチャットボットの学習に活用できます。

## 活用バリエーション

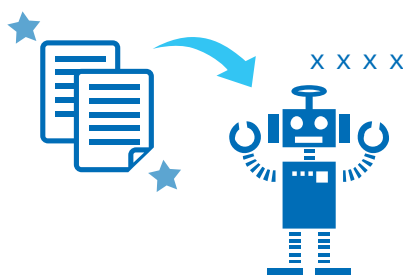
### FAQ 検索

WEB サイトや FAQ 検索システム向けの FAQ を作成・運用



### 自動応答シナリオ

チャットボット向けの自動応答シナリオを作成・運用



### 個別対応マニュアル

物流業などのサービス業向けの個別対応マニュアルを作成・運用



## 主な機能

データ受付	対応履歴・既存知識のアップロード機能
候補抽出	会話形式の対応履歴からの質問の自動抽出機能 対応履歴の質問グループ化による知識候補抽出機能 質問グループの分割・統合機能 キーワード、同義語、不要語登録機能 表記ゆれ自動認識機能
知識作成	関連する対応履歴・既存知識の本文参照機能 対応履歴からの重要文・特徴語抽出機能
データ出力	作業途中内容の一時保存機能 知識・質問グループのダウンロード機能

## 動作環境仕様

- 対応ブラウザ  
Edge
- 対応 OS  
Windows 10
- 対応言語  
日本語
- 入出力ファイル形式  
CSV

※RECAIUS は、東芝デジタルソリューションズ株式会社の日本またはその他の国における登録商標または商標です。  
※本資料に記載されている社名および商品の名称はそれぞれ各社が商標または登録商標として使用している場合があります。  
●資料の内容はお断りなしに変更することがありますのでご了承ください。  
●本資料に記載しております全商品および役務等をご購入の際は消費税が付加されますのでご承知をお願いします。  
●本資料に表記されている製品、数値および表現は 2023 年 4 月 1 日現在のものです。

## 東芝デジタルソリューションズ株式会社

デジタルエンジニアリングセンター リカياسビジネス推進部

〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町 72 番地 34

商品情報ページ <https://www.global.toshiba.jp/products-solutions/ai-iot/recaius.html>

お問い合わせの際にご提供いただくお客様の個人情報は、お問い合わせへのご回答および内容の確認のみに利用させていただきます。

当社個人情報保護方針：<https://www.global.toshiba.jp/company/digitalsolution/privacy.html>



RM020(C)230401(0)TO