

TOSHIBA

シナリオレス型 AI チャットボットサービス

コメンドリ[®]

あなたが求める質問に「サジェストキーワード」が誘導
問合せ業務の効率化をAIがサポート

シナリオレス型AIチャットボットサービス

コメンドリ[®]

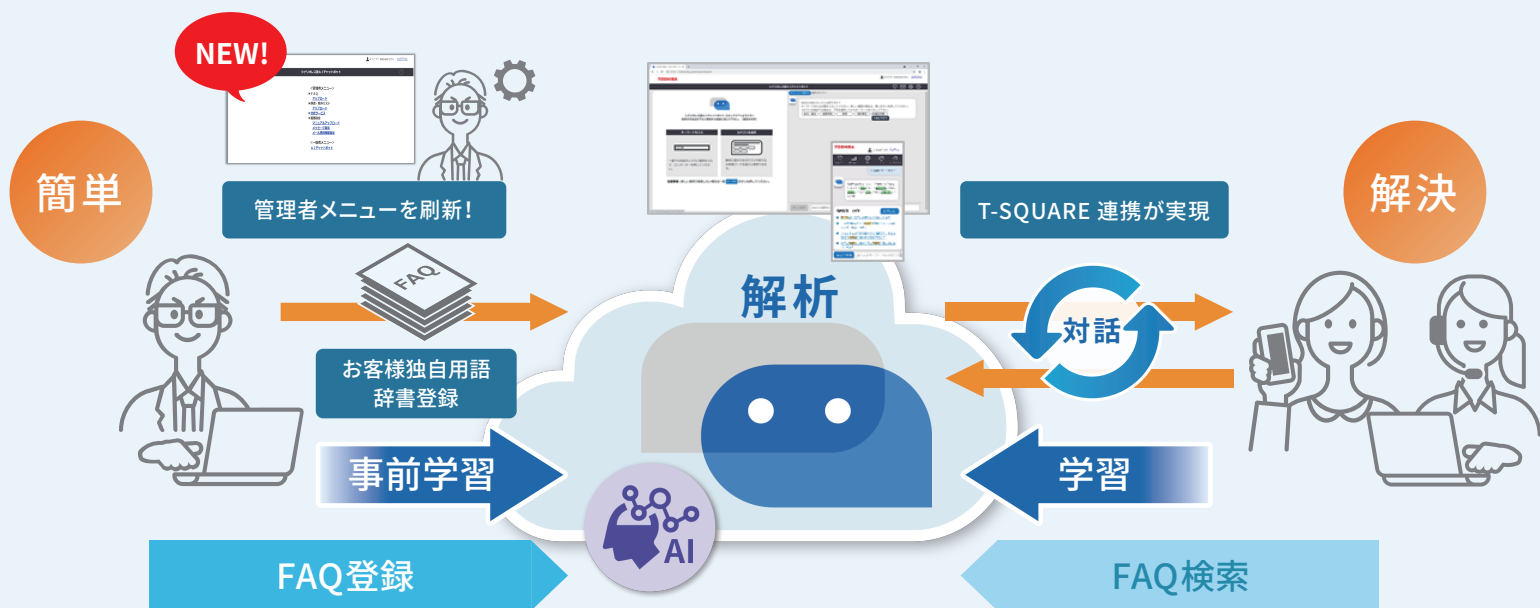


東芝が誇る自動対話型AIが利用者の
利便性と満足度を向上

新
リリース!

PoC 2週間
無料

月額
19万円~



※世界的な所有権機関 (WIPO) が 2019 年に発表した AI 関連技術特許出願件数で世界 3 位にランクイン (国内で第 1 位)
https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_1055.pdf

T-SQUARE[®]/CT FC Edition

お客様の声

ご採用いただいた理由（一部）

A 社様

- ▶ シナリオが不要なため初期 / 保守のメンテが軽減
- ▶ 複数ターンの対話が可能なため解決率が高い
※PoC では 100% の解決率
- ▶ SaaS 提供のため基盤 / 運用が不要

B 社様

- ▶ 検索ヒット率が 90% 以上、サジェストヒット率が 95%
- ▶ FAQ 件数が多いので、サジェスト機能が役に立つ
- ▶ 価格が安価
- ▶ 機能強化スピード

C 社様

- ▶ シナリオレスによる運用作業が非常に少ない点
(問合対応工数 5 割カット目標)

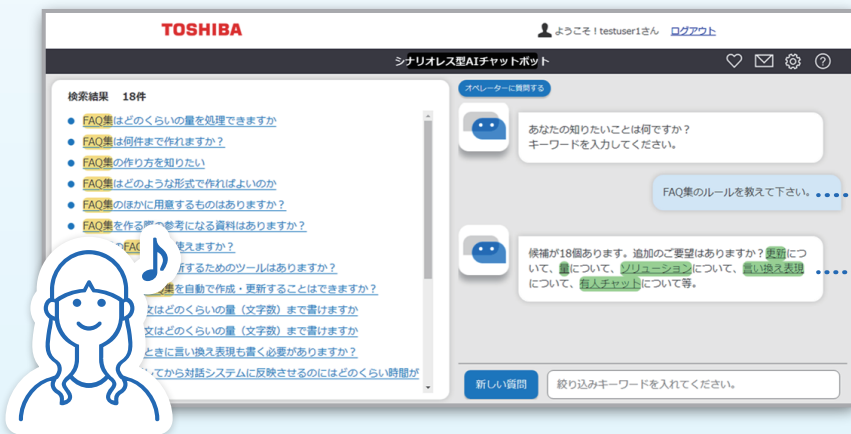
D 社様

- ▶ シナリオレスによる問合対応負荷削減により、
- ▶ メイン業務への注力が可能になる

E 社様

- ▶ とにかくヒット率が高い（他社製品と比較して）
- ▶ シナリオレスのためメンテ工数が掛からなくてよい
- ▶ 複数 FAQ 集対応できるところがよい

得意のシナリオレスと安定の検索ヒット率が採用の決定打に



自然文で質問

重要度の高いキーワードをサジェスト

FAQ 集の中から質問に対して重要度の高いキーワードを動的に生成して表示します。

FAQ 順位の最適化

評価を学習し、表示順位に反映します。

こんなことでお困りではありませんか？



自動応答のための
メンテナンスが大変



既存の FAQ 活用に
手間がかかる



適切な回答が出てこない

金利
利率

言い換え表現を
自動で理解

従来の「一問一答型」チャットボットでは、言い換え辞書や言い換え表現の登録が必要でしたが、本システムでは、AI(深層学習) を用いて言い換え理解を行い検索します。これにより高い検索ヒット率を実現します。お客様独自用語辞書での学習も行います。



FAQ 集登録で
すぐにシステム利用可能

お客様ご自身で FAQ 集をエンジンへ投入するだけで、重要キーワードを学習し、シナリオレスで自動的に対話を行います。FAQ 集の更新時も、再度投入するだけで自動的に再学習されますのでメンテナンスが容易です。

質問？

サジェストキーワード 1,2,3...

正解！

対話形式で
最適な質問へ誘導

本システムでは、検索結果を絞り込むため、FAQの重要度の高いサジェストキーワードを利用し、「〇〇ですか？〇〇ですか？」のような対話で聞き出すことで、ユーザーが知りたい回答へスムーズに誘導し、高い検索ヒット率を実現します。

機能



管理者ユーザ向け機能

1 V3.5	管理機能(お客様向け)	お客様自身によるFAQ/お客様独自用語・同義語辞書・除外リストの登録(アップロード)やマニュアルの差し替えが可能。また、各種画面設定が可能。さらに、検索結果一覧に優先表示するFAQを管理者にて指定可能に。
2	傾向分析	問合せ傾向(利用者別の検索ヒット率、ゼロ件ヒット率、コンテンツ別評価)の分析を行う。オプションで定期分析あり。

ユーザ向け機能

1 V3.5	自然文での検索	自然文での質問入力の意味解析を行い、検索を実施する。チャットボットとの雑談も可能。
2	文章のゆらぎ吸収	AI(深層学習)により言葉の言いかえを理解し、検索を行う。
3 V3.5	サジェスト機能	ユーザーが入力した検索文に対して重要度の高い追加検索キーワードを動的に提案する(サジェストキーワード)。よりお客様が求めるサジェストキーワードを提示できるよう精度向上。また、検索結果一覧内でもサジェストキーワードをハイライト表示する。
4	ダイレクト表示機能	カテゴリ選択時に該当するFAQを表示する。お客様のリクエストの高いFAQや管理者がアナウンスしたいFAQに即時アクセス可能。
5 V3.5	カテゴリ検索	FAQ集にカテゴリを2つ以上設定すると、カテゴリ内での検索が可能に。カテゴリ選択時には該当FAQを表示する。カテゴリ表示順はFAQにて指定可能。
6	カテゴリ外検索	カテゴリ内の検索で検索結果が0件の時、全カテゴリに検索範囲を広げて検索する。
7	複数FAQ集検索	2つ以上のFAQ集を扱い、検索する際にFAQ集の切り替えが可能。ユーザ毎にアクセス可否も制御可能。
8	ユーザアンケート機能	コンテンツ(FAQ)に対してユーザーが「解決」「未解決」「該当なし」の評価を行う。
9	自己学習機能	FAQの登録・更新・追加する度に重要キーワードを学習。ユーザーアンケートの結果を一覧の表示順に反映。また、お客様独自用語を学習する。
10	シームレス連携	FAQにHTML文を挿入すると検索結果にURLを配置することができ、URLリンクから直接マニュアル等に遷移可能(別タブ表示)。
11	メール連携(有人連携)	検索で問題が解決しない時、メールでオペレータにエスカレーションする。
12	マルチプラットフォーム対応	PC、スマホ、タブレットで利用する。ブラウザはGoogle Chrome、Edge、Safari、Firefoxに対応。
13 V3.5	他システム連携	CRMソリューション「T-SQUARE®/CT FC Edition」からの呼び出しが可能。☑ 検索エンジンをAPIにて提供し、Webシステムとの連携が可能に。
14	Bot起動	任意のWebページ上に配置したアイコンからチャット画面を起動可能に。 

アカウントとセキュリティ

1	SSO連携(オプション)	AzureADを用いたSAML認証でシングルサインオンによる利用が可能(一部カスタマイズ有)。
2	自動ログイン機能	ユーザID登録を行わずに、ログイン画面をスキップして利用できる(バックでは代表ID/PWDで認証を行う)。
3	セキュリティ機能(オプション)	利用元のIPアドレスを制限し、該当のIPアドレス以外からは接続できないようにする。

V3.5 コメンドリ V3.5で追加・強化された機能

標準パック

(月額) **190,000円**~

別途初期費が必要となります。

導入ステップ

サービスご利用の流れ



1. カタログでのご紹介
営業担当より概要をご紹介します。



4. POC (トライアル2)
貴社の FAQ 集で2週間試行頂き、検索性をご確認頂きます。
FAQ 集の改良点や必要な辞書登録についてもご案内致します。



2. 資料でのご紹介およびデモ
技術担当より内容ご説明およびデモをご覧いただけます。



5. 貴社課題解決案ご提示
貴社の業務課題を解決するためのご提案をいたします。



3. お客様データでのデモ
(トライアル1)
貴社の実データで操作性をご確認頂きます。
FAQ 集をご準備ください。

動作環境と主な仕様(V3.5)

対応デバイス | PC、スマートフォン、タブレット

対応ブラウザ | Google Chrome 116.0.x , MicrosoftEdge 116.0.x , Firefox 116.0.x , Safari 605.1

対応 OS | PC : Windows 10
タブレット : iOS16.3, Android11
スマートフォン : iOS16.3, Android11

API | REST※ API
※ Representational State Transfer

入出力ファイル形式 | Excel、CSV

対応言語 | 日本語

- コマンドリは、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。
- 本カタログの記載内容はお断りなしに変更することがあります。記載されている製品・数値および表現は2023年12月現在のものです。
- This product includes software developed by David Giffin < david@giffin.org >

東芝デジタルソリューションズ株式会社

ICTソリューション事業部

〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町 72 番地 34

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>



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