

問合せ対応支援チャットボット 『おもてなしSuiteCX』



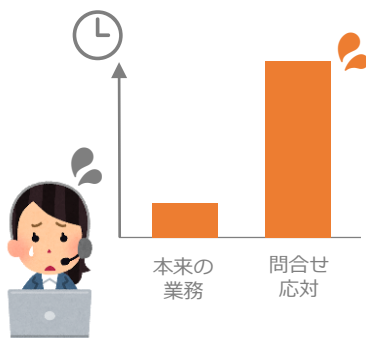
■問合せ自動対応

問合せ対応における課題



本来の業務を圧迫

- 問合せへの対応に担当者が時間を費やしてしまうため、本来の業務をする時間が少なくなってしまう。



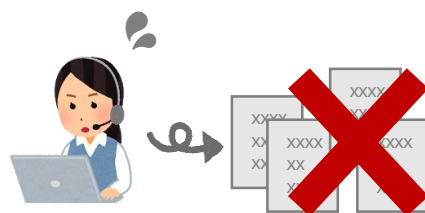
営業時間外の対応遅れ

- 夜間や休日の問合せは翌営業日の対応となるので、休日や海外からの問合せで相手の業務を止めてしまう。



対応の改善が進まない

- 問合せ対応の履歴を残したり、履歴を整理する余裕がない。このため、PDCAサイクルを回せず改善が進まない。

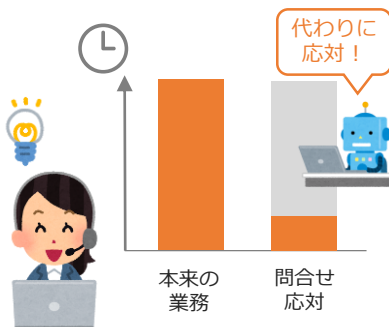


チャットボットが解決します



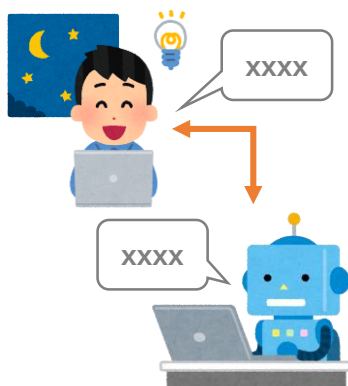
自動応答で省力化

FAQを元にチャットボットが自動応答し、対応工数を削減。
担当者はチャットボットで答えられない質問のみ対応。



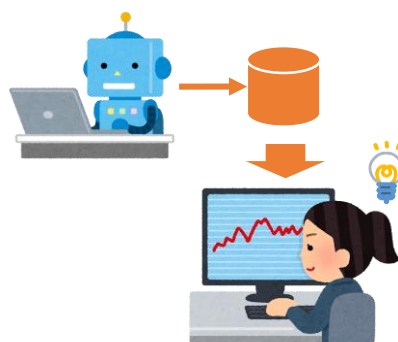
24/365で対応可能

24/365で自動対応するため、休日や夜間も対応可能。
時差のある海外問合せへの対応にも。

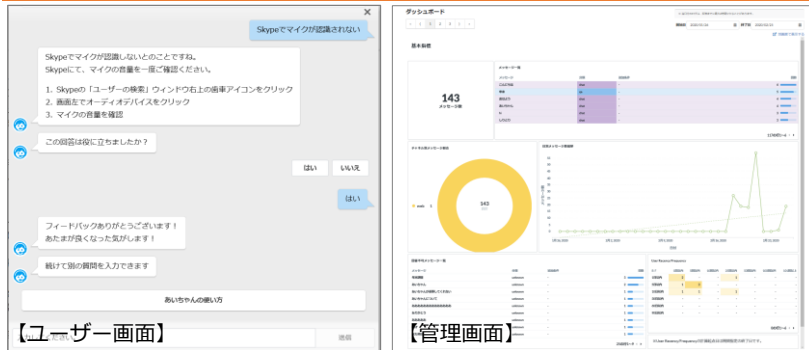


履歴を自動整理

ユーザの問合せ、チャットボットの回答をすべて自動保存。
よくある質問をグラフ化できるため、問合せ傾向を整理可能。



利用画面イメージ



- チャットボットに求められる機能を一通りご提供。
- 任意のWebページに配置可能。
- MS Teams、Slackからの利用も可能（オプション）。
- IPによる利用者制限可能。
- いつどんな問合せがあったかログから確認可能。
- 管理画面では、チャットボットの利用数や正答率・誤答率などをグラフ表示。FAQ改善につなげられる。

ご提供内容

チャットボットトライアル【無料】

タイプ	特徴	費用
お試し利用	ご契約いただく前に、2週間間の無料トライアルをお試しいただけます。	無料

チャットボット本体

タイプ	特徴	費用
基本料金	チャットボット利用時に発生する基本料金です。	お問合せください

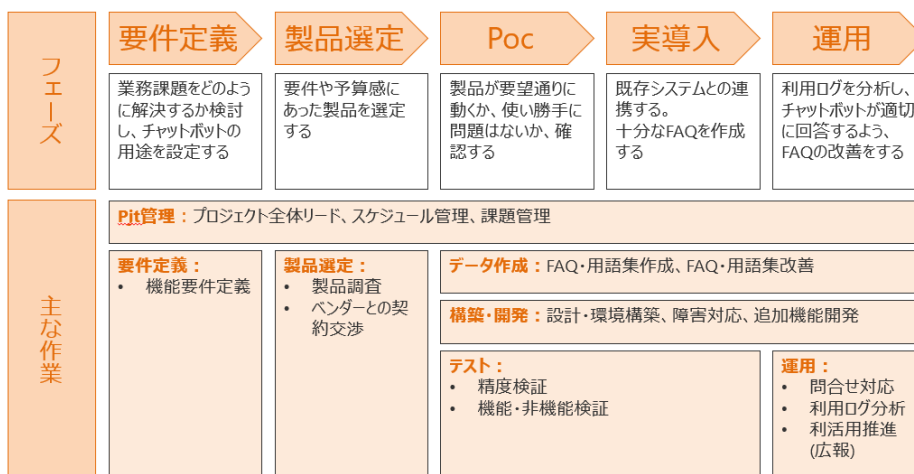
チャットボット オプション

タイプ	特徴	費用
ランク学習	ユーザーからの「役に立った」「役に立たなかった」というフィードバックをもとに、チャットボットの回答精度を自動向上させる機能です。	お問合せください
雑談	ユーザーから「こんにちは」などの雑談がされた際、「こんにちは！お元気ですか？」のようにメッセージを返答する機能です。	お問合せください
複数チャネル連携	SlackやTeamsなど、他アプリからチャットボットを呼び出す機能です。 ※費用は、1チャネルあたりのものです	お問合せください
有人チャット連携	チャットボットが回答できなかった場合、人間のオペレーターが引き継いで回答を続ける機能です。	お問合せください

※オプションはほかにもございます。個別カスタマイズなど、上記以外のオプションはお問合せください

TSの各種サポート

チャットボットを運用するまでに、多くの工数とノウハウが必要となります。
ご希望に合わせて個別サポートいたしますので、詳細な内容や費用はお問い合わせください。



記載されている会社名、製品名およびサービス名称は各会社の商標または登録商標です。
記載内容は2022年9月現在のものです。記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



株式会社トヨタシステムズ

Mail : va-support@ml.toyotasystems.com

URL : <https://www.toyotasystems.com>

2022年第2版