

2018年10月29日

**働き方改革・生産性向上のためのチャットボット導入支援サービスを提供開始  
～あらゆる業務ニーズとインターフェイス（PC・モバイル・AIスピーカー等）をカバー～**

株式会社チェンジ

株式会社チェンジは、法人企業における社内業務プロセスおよび社外コミュニケーションの生産性向上のためのチャットボット活用を支援するパッケージサービスの提供を開始いたしました。

これまでに航空業、鉄道業、製造業、小売業等における多数の顧客に向けたチャットボット導入プロジェクトを通して得られたノウハウをもとに、顧客個々の業務ニーズ・インターフェイスに応じた最適なサービスを提供いたします。

**【チャットボット導入支援サービスの概要】**

当サービスは大きく分けて以下の内容で構成されます。

- 業務課題に応じたユースケースの企画・開発（含むチャットボット活用研修の提供）
- ユースケースにあわせたボット製品の選定・導入支援
- モバイル・PC インターフェイス型チャットボットの開発及び運用保守
- AI スピーカー連動型チャットボット開発及び運用保守

**【業務課題に応じたユースケースの企画（含むチャットボット活用研修の提供）】**

- 空港における業務情報の収集、鉄道業における事故情報検索、小売業における施設案内など、様々な業種におけるチャットボット導入事例を踏まえ、顧客企業における業務ニーズ・環境に応じたチャットボットのユースケースを企画
- 「チャットボットでできること」を短時間で理解し、ユーザーが利用アイデアをまとめるためのチャットボット企画研修（ワークショップ）も提供

**【ユースケースにあわせたボット製品の選定・導入支援】**

- 企業個々のユースケースにあわせて最適なボット製品を選定し導入を支援
- 社内問合せ対応や定型情報の登録など汎用的なニーズに対して、多くのパートナー製品から顧客の利用環境や制約条件にあわせた製品を選定し、導入に必要な諸作業（Q&A の設計、ツールの導入など）を実施

**【モバイル・PC インターフェイス型チャットボットの開発及び運用保守】**

- 業務で利用するデバイス（PC、スマートフォン、タブレット）上で活用する業務専用チャットボットの開発・

運用保守を実施

- 多数のモバイルアプリケーション開発プロジェクトを通じたノウハウを活かし、業務のシチュエーションにあわせたインターフェイス設計を実施（モバイルアプリケーションの一部機能としての組み込みも実施）

【AIスピーカー連動型チャットボット開発及び運用保守】

- 飲食店のオーダーマネジメントや、商業施設における施設案内等、AIスピーカーを活用した音声インターフェイスを用いたチャットボットの企画・開発を実施
- ユースケースに応じてAIスピーカーと画面上のインターフェイスを組合せたボットも提供（入力を音声、結果表示を画面など）
- 音声インターフェイス型チャットボットの音声データを蓄積しデータ分析することにより、問い合わせ内容の傾向分析や、効果的な回答（案内）スクリプトを検討

株式会社チェンジ代表取締役兼執行役員社長の福留大士は、「スマートフォンの高い普及率を背景にしたB2C局面でのボット活用は今後ますます活性化することが予想されます。それだけでなくB2Bの様々な局面においても、チャットボットを活用することでコミュニケーションの『当たり前』を変え生産性を向上させる余地が多くあり、特にユーザー起点の発想で実現できる働き方改革の一步として極めて有効なソリューションであると考えております。」と述べております。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。

■株式会社チェンジ：

<http://www.change-jp.com/>

本社：東京都港区 代表取締役兼執行役員社長：福留大士

事業内容：AI、音声インターネット、モビリティ、IoT、ビッグデータ、クラウド、セキュリティなどの各種アルゴリズム群のライブラリ及び基盤テクノロジーを活用したサービス及びIT人材育成の研修（NEW-ITトランスフォーメーション事業）

本件の問い合わせ先：

株式会社チェンジ

東京都港区虎ノ門 3-17-1

Control & Management 担当

メール：ir\_info@change-jp.com