

## AI バーチャルアシスタント

対話型AIチャットボット / AIボイスボット ソリューション



顧客との接点が多様になる中、ボットによる対応が注目を浴びています。特に、Web系のチャットボットと音声系のボイスボットを別ものとして検討している企業が大半を占めていると思います。

ベリントのAIバーチャルアシスタントは音声とWEBのボットを統一することにより、導入費用の削減や対応の一貫性の保障、運用時のコスト削減など、様々なメリットを提供すると共に、企業に新たな競争力を提示します。

### チャットボット×ボイスボット 統合の革新

全てのボット対応の核を成すのがFAQやナレッジと呼ばれる、顧客との対応ルール作りです。顧客への問い合わせに対して企業としてどの様に対応すべきか、このルールは、環境、規制、競合、マーケティング、販売促進等の理由で常に変化します。一方で、同じリクエストに対して、Web、チャット、コールセンターで企業の対応が異なると、信頼を失うことは明白です。ベリントのAIバーチャルアシスタントは、このような悩みを解決するお手伝いをします。

### バーチャルアシスタント概要と機能

お客様とのインターフェースのチャットボットのテキスト(TEXT)とボイスボットの音声(VOICE)等の種類がありますが、お客様の要望を満たすチャットボットを設計するには3つの共通するステップが必要になります。

- 質問の解釈
- 回答の選択
- 返答の生成

15年に及ぶ自然言語解析のエンジンを軸に文脈や意図を解析し、お客様の要望を適切に理解し、数多くの選択肢の中からユーザの意図に基づいて精度の高い結果、返答を生成します。又、ビジネスにおける包括的なレポートを自動生成したり、既存システムとのシームレスな統合により、円滑な運用を提供します。又、AIを採用したツールと人間の手による検証とを組み合わせ、継続的な学習と拡張を実現します。

### AIバーチャルアシスタント概要図



導入したお客様  
からのリアルな  
結果

88%

オペレーターの  
チャット対応時間  
削減率

29%削減

5ヶ月で削減できた  
呼量

500%

導入後半年以内の  
投資回収率

180万ドル削減

ログイントラブルの  
問合せに関して年間で  
削減できた金額

# Verint® Intelligent Virtual Assistant™

## インテリジェントバーチャルアシスタント

### チャットボット×ボイスボットによる、人的作業の削減

15年に渡るチャットボットへの対応で培われた経験を元に、文脈解析や意図解析など、様々な角度から検討した要素をAI的に処理し、企業に最適な対応を提供します。この導入により、単純作業にとられていた従業員の時間を、付加価値の高い作業に充当することが可能になります。

#### チャットボット概要と機能

- **マルチチャネル対応:** 顧客のWeb、モバイル、SMS、ボット、スマートウォッチなど、あらゆる文字化されたデジタルチャンネルに対応します。
- **プロフィール:** ユーザプロフィールに基づいて対話をカスタマイズし、柔軟な対応を可能にします。
- **対話型コミュニケーション:** セルフサービスのメニューやフォームに代わり、対話による自然なコミュニケーションを図ります。
- **機械学習:** Verint バーチャル アシスタントは、人工知能と機械学習を活用し最新のエンゲージメント エクスペリエンスを提供し、迅速かつ最小限の負担で、顧客による問題の自己解決が可能になります。

#### ボイスボット概要と機能

- **驚きの顧客体験:** 数多くの対応ルールから最適な回答を導き出し、優れたカスタマーエクスペリエンスを実現・管理し、顧客対応を最適化します。
- **結果の表示:** ダッシュボードやレポートで、即時に、ソリューションの有効性を確認できます。
- **継続的な改良:** 優れたシステム性能は、継続して使用することで更に改良されていきます。ベリントでは、改善担当チームが定期的にお客様のソリューションを分析し、性能の向上を図る新しい提案を行います。

#### ベリントのプロフェッショナルサービス

ベリントはお客様に最大限の投資効果を得ていただくために、導入支援、カスタマーサポートだけでなく、アプリケーションの付加価値を高めるコンサルティング、ビジネスアドバイザーサービス、トレーニングなど、さまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。弊社の経験豊富なコンサルタントチームが貴社の業務とビジネスニーズを理解し、導入立ち上げから運用まで効果的なサポートサービスを提供いたします。

#### 言語を理解するための使用技術



### The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1  
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al\_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>