

従業員問い合わせ特化型 AIチャットボット



人事・労務

ヘルプデスク

総務



従業員問い合わせに特化した LOGUE FAQ の特長

<p>AI エンジン LLDS 従業員問い合わせ向けに 独自開発された AI エンジン</p>	<p>インテリジェント カテゴリーライザー 問い合わせに対して 関連する回答を 一覧で表示</p>	<p>標準 FAQ テンプレート 人事・労務、情シス ヘルプデスク、総務などの テンプレートをご用意</p>
---	--	---

瞬時なPDCAで「15分メンテナンス/週」※1 が実現

<p>Plan QA の作成 人事・労務、情シス、総務など 部署ごとに FAQ テンプレートを 搭載済で導入も簡単</p>	<p>Do AI の学習 独自開発された AI エンジン 「LLDS」がユーザーの質問から 言葉の揺らぎや類義語を吸収、 お客様の使用用途に適した AI チャットボットへ成長</p>	<p>Check 分析 問い合わせの 「よく使われるキーワード」や 「未解決のキーワード」など 利用状況を可視化で メンテナンスも楽に運用可能</p>	<p>Action QA の追加 社内用語や、従業員独自の 言い回しなどは 固有辞書機能で登録可能 エクセルで追加・修正が可能で メンテナンス作業も複雑な操作不要</p>
---	---	---	---

一般的なチャットボットのお悩みは「メンテナンスの複雑さ」

AI チャットボットの主な種類は「シナリオ型」と「ルールベース型」の2種類があります。「シナリオ型」の場合は「教師データ」と呼ばれる学習のためのデータが必要となり、チャットボットを使用する前にシナリオや FAQ データを作りこまないとならず、膨大になりがちです。一方で、「ルールベース型」でも、単語ファイル、正規化辞書ファイルなどの FAQ データ作成が必要になる場合もあり、その作業に週平均 2.92 時間もかけていることがわかります。LOGUE FAQ は、メンテナンスが 15 分※1 できるので、AI チャットボットの運用に伴うお悩みもありません。

一般的なチャットボット

運用・メンテナンスにかかる時間は
平均2.92時間/週※2

時間	割合
不明	4%
10時間以上	3%
31分~1時間ほど	29%
2~5時間ほど	18.5%
15分未満	14%
5~10時間ほど	5.5%
不明	6%

ヒアリング
設計・導入
メンテナンス

- 人事・労務
- 情シス
- 総務

- ・会話内容の選定
- ・複雑なシナリオ作成
- ・ルール設定
- ・カテゴリー分け
- ・テストデータファイル
- ・単語辞書ファイル
- ・正規化辞書ファイル
- ・教師データ ... など
- ・複雑に作り込んだシナリオルール再設定
- ・回答ログの分析
- ・QA の追加

LOGUE FAQ

人事・労務 情シス 総務

LOGUE FAQ

- ・標準テンプレート搭載
- ・2列のQAのみでシナリオ作成
- ・QA の追加
- ・回答ログの分析

インテリジェントカテゴリーライザーでカテゴリー分けを自動化!

一般的なチャットボットとの差!

※1 LOGUE FAQ に搭載されている標準 FAQ テンプレートのみを使用した場合のメンテナンス時間です。

※2 【調査概要】 調査方法：WEB 調査及び書面アンケート 調査実施期間：2019 年 11 月 【調査対象】 N=200 (お勤め先で Chatbot を実際に導入しており、メンテナンスを担当している方) 【調査実施会社】 株式会社クロス・マーケティング

従業員からの問い合わせを削減で業務改善

人事・労務

- 年末調整の申告書の書き方は？
- 福利厚生を利用したい
- 保険証の再発行をしたい ... など

ヘルプデスク・情シス

- ログインパスワードを忘れた ...
- ネットワークが遅い
- ファイルが開かない ... など

総務

- ビルの入館証を無くした
- ノベルティの在庫はありますか？
- 宅配便の伝票がほしい ... など



社内スポット業務の
問い合わせを改善



類似質問などの
1次問い合わせから解放



社内の何でも
窓口化の解消

LOOGUE FAQ の機能一覧

独自技術の AI エンジン

機械学習と自然言語処理を
ベースに従業員問い合わせ
向けに独自開発された AI エン
ジン「LLDS (Log Learning
Dictionary System)」を搭載

カテゴリ自動生成 機能を搭載

QA からカテゴリを自動生成
する独自技術「インテリジェント
カテゴリライザー」を搭載で
従業員の問い合わせに
最適な回答を一覧で表示

複数チャットボットの 統合管理

チャットボットごとに管理者・
FAQ 編集者など権限を利用
用途に合わせて設定、複数人
の FAQ 編集者やサービス別に
チャットボットを管理

分析画面

問い合わせ数・解決件数・
未解決キーワードなどを可視化
メンテナンス・運用に役立つ
情報を分析可能

自動多言語対応

Microsoft Cognitive
Services により日本語の
FAQ データのみで、自動で
多言語の問い合わせを対応

外部ドキュメント 登録機能

従業員の問い合わせに
テキストの回答だけでなく
画像データや操作動画などを
用いてわかりやすく
情報共有が可能

セキュリティ

アクセスできる IPアドレスを
制限。Active Directory 連携
の他、SNS 連携によりアカウ
ント管理を利用し、外出先か
らでも安全にアクセス可能

SNS・API 連携

Microsoft Teams や LINE
WORKS などのチャットツール
と API 連携可でユーザが
使いやすい環境を
整えることが可能

部署別の FAQ テンプレート

従業員からよくくる問い合わせ
内容をまとめた部署別
FAQ テンプレートを搭載し
導入・運用が簡単に可能

24 時間対応

24 時間 365 日、休日や
業務時間外でも授業者からの
問い合わせに自動対応が可能

各種サービス連携



LINE WORKS



Microsoft Teams



- Web
- 社内ポータル
- グループウェア

30 日間無料デモ体験受付中



<https://loogue.net/>



AR advanced technology, Inc

AR アドバンステクノロジー株式会社

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-14-16 渋谷野村證券ビル 8F

TEL:03-6450-6080 <https://ari-jp.com>

プロダクトセールス担当 ari-marketing@ari-jp.com