

OfficeBot



その業務にAIのチカラを～
自動化で加速する企業DX

SOLUTION

NTT
docomo

Designing The Future
KDDI

SoftBank

SHARP



東京海上日動



太陽生命

ANA

registered consulting
partner

Money Forward

未来会計 **bild**

OFFICIAL
PARTNER

CONTENTS

こまべん

ヒクモイ
経営者のモバイ

トーマスチャンネル

お手伝い大作戦

めりえ



We Love MOOMIN
ムーミン公式ファンクラブ

OfficeBot

実績と技術を集結し お客様の課題を解決します

JNSホールディングス株式会社（2004年設立/東証1部上場）
展開事業と事業拠点

※OfficeBotを開発・運営するネオス株式会社は
JNSホールディングス株式会社傘下の事業会社です

DEVICE



その業務にOfficeBotを。自動化で加速する企業DX



業務スピードが加速すればビジネスが加速する!!

Office Botが選ばれる理由

短期間に高い応答精度を実現できるサービスが効率的で高い効果を発揮します。

一般的には大量の学習工程が必要なので、最初期の精度確立に機械学習を用いるのは得策ではない。社内問合せ対応というユースケースにおいては、そのコスト（時間・お金）に見合う成果を得ることは難しい。
※機械学習モデルの有用な用途・医師診断例2ndオピニオン、農産物生育条件予測etc.,



Office Botが選ばれる理由

Office Botは導入・運用が手軽、なのに独自AIで高性能。

最短1ヵ月で高性能な自動応答チャットボットの導入～組織改革が可能

導入の
手軽さ独自AI
により即時
高性能回答運用の
しやすさ

導入の手軽さ・高性能回答・運用のしやすさが導入企業様にご好評いただいています！

© Hitachi High-Tech Corporation

abbvie

TEIJIN

NTT DATA
NTTデータ マネジメント サービス株式会社

SAP サクサ株式会社

NTTLS

lefterwork

IN 穀種製作用

いちよし証券

MSYS
株式会社MSYS

FUJI Wifi

T-PEC

JENESIS
株式会社ジェネシスホールディングス

島村楽器

日新火災

カンタン予約管理
トットくんMITSUBI E&S
株式会社三井E&Sマテリアル

第一三共ヘルスケア

CEMEDINE

NEOJAPAN

池田市

MOS BURGER

FANCOM

株式会社 ツクスタップ

ネットヨタ愛知

OfficeBotのAIはユーザの質問を**自動**で拡張予測。ユーザの自己解決力を劇的改善

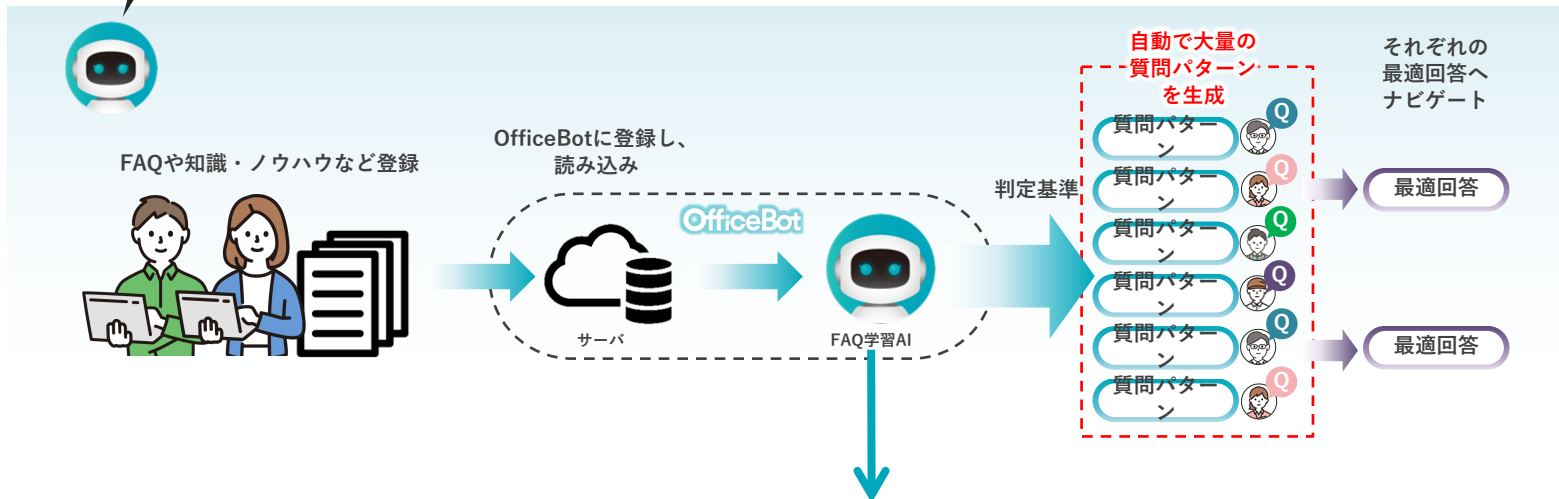


FAQを登録した瞬間から即戦力。学習作業も検索語句設定も一切不要です。

FAQ学習AIが大量の質問パターンを自動生成。質問にマッチした回答を出します。

FAQ学習AI

が質問パターンを予測し大量自動生成！最適回答にナビゲートします。

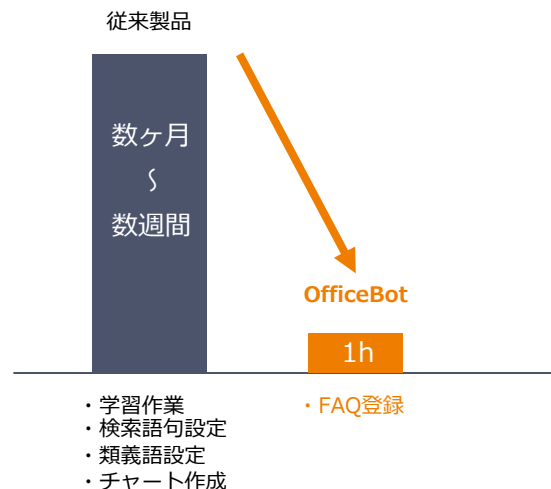


人によって「質問の仕方」は異なります。
FAQ学習AIは、大量の質問を予測して自動生成を行うため、
質問と回答とのマッチ度が向上します。

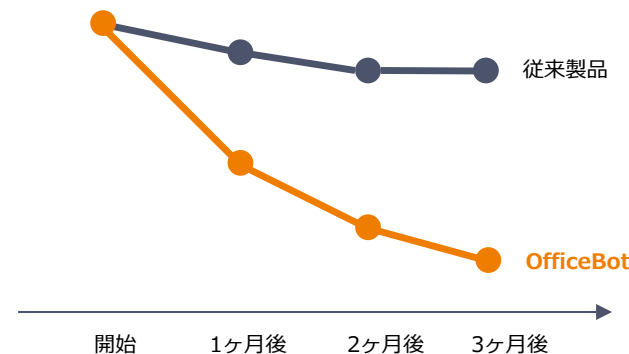
問い合わせ対応専用『FAQ学習AI』～従来製品との違い

即戦力のAIだから運用負担を大幅削減。結果にコミット。

応答モデル構築・運用時の
管理者の作業負担を**90%削減**



最初から手間が掛からず高精度なので
導入1ヶ月で問い合わせ数削減

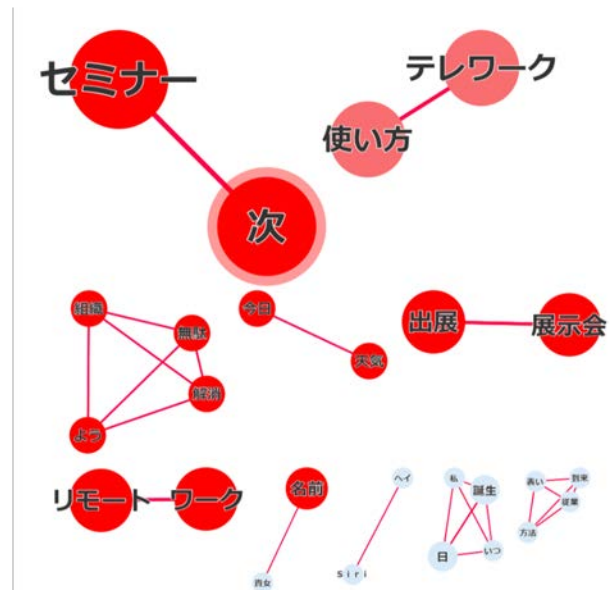


独自開発のAI『FAQ学習AI』が管理画面に登録されたFAQを元に「想定質問パターン」を数十倍に自動拡張するので最初から高いHIT率・回答到達率を実現。ユーザの自己解決率を大幅に向上させます。膨大な学習作業や複雑な検索パターンの設計、フローチャートの作成などが必要な従来製品とは異なる、まさに「業務改革」「業務効率化」を実現する革新的な会話AIサービスです。

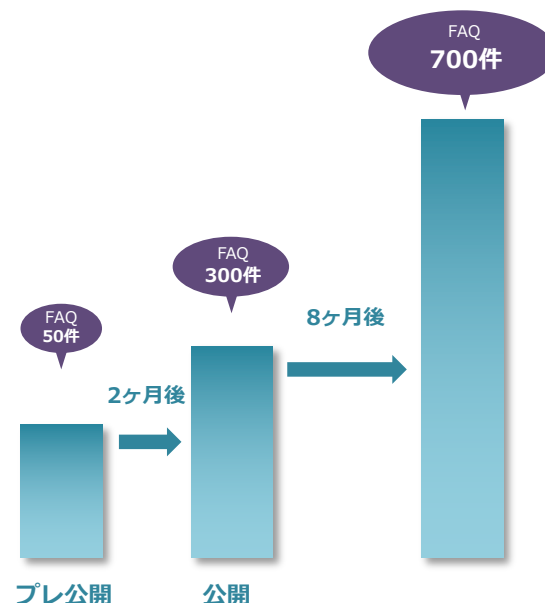
FAQを実践拡張『アンマッチワードグラフ』

質問ログをテキストマイニング。運用しながら実践的FAQを拡張。

質問ログからシームレスにFAQを作成・登録



スモールスタートしてFAQを無理なく順次拡張



OfficeBotでは『回答到達率』を最重要KPIとして定義しています。回答到達率が70%～80%台で推移している状態であればユーザの自己解決力が向上し、結果として問い合わせの大幅削減という成果につながります。一方、回答到達率が低いのはユーザの求めるFAQが不足している場合がほとんどです。OfficeBotでは運用しながら実践的なFAQを無理なく拡張できる、まさに「業務効率化」ができる分析機能を揃えています。

豊富な業務自動化AI

そのAI、本物ですか!? OfficeBotのAIは業務自動化の可能性を追求します。

FAQを学習して即席コンシェルジュ



AIがFAQの文章を解析し「どのような質問をされた時にどのFAQを回答すれば良いか」という**判断モデルを瞬時に自動生成**。

従来製品にありがちな学習や設計などの**膨大な手作業から管理者を解放**します。FAQをインプット。それだけです。

その文書のなかに答えはある



AIがユーザの質問を元に文書から最も適している回答を探し出して提示します。業務に**必要な情報が既に文書化**されているなら、すぐにOfficeBotにインプットしてください。**その瞬間から知識の有効活用が始まります**。

AI



秘書BOTでああなたの仕事に専任秘書を

メールのやりとりとスケジュールリングに忙殺されて1日が終わってしまった、なんて事ありませんか？

OfficeBotは**あなたとグループウェアとのHUB**になり、**必要な情報を必要な時にお届け**します。

できたらイイをカタチにする**自動化AIの数々**。

豊富な機能群

あらゆる要件に対応できる豊富な機能群。

SSO

主要なIDPとSSOすることでセキュアな利用環境を構築することができます



G Suite

Okta

PingFederate

UI

利用シーンに合わせてチャットアプリを選んで利用率を向上させましょう

Web Chat



WowTalk



UX

インテリジェントなチャットボット体験を実現する豊富な“ココロ遣い”機能

サジェスト

階層分岐

ユーザーラーニング

多言語機械翻訳

回答評価

AI

“即戦力AI”だから面倒なシナリオ設定作業や学習作業は一切不要！スグにでもBOTを利用開始できます

FAQ学習AI

ドキュメント学習AI

お役立ちBOT

FAQ基本セット

Management System

あらゆるユースケースのチャットボットを運用するための豊富な管理機能

知識データ管理

FAQ

ドキュメント

ファイル

独自辞書

レポート・分析

利用状況推移レポート

テキストマイニング

有人チャット対応

オペレーター管理

チャット対応画面

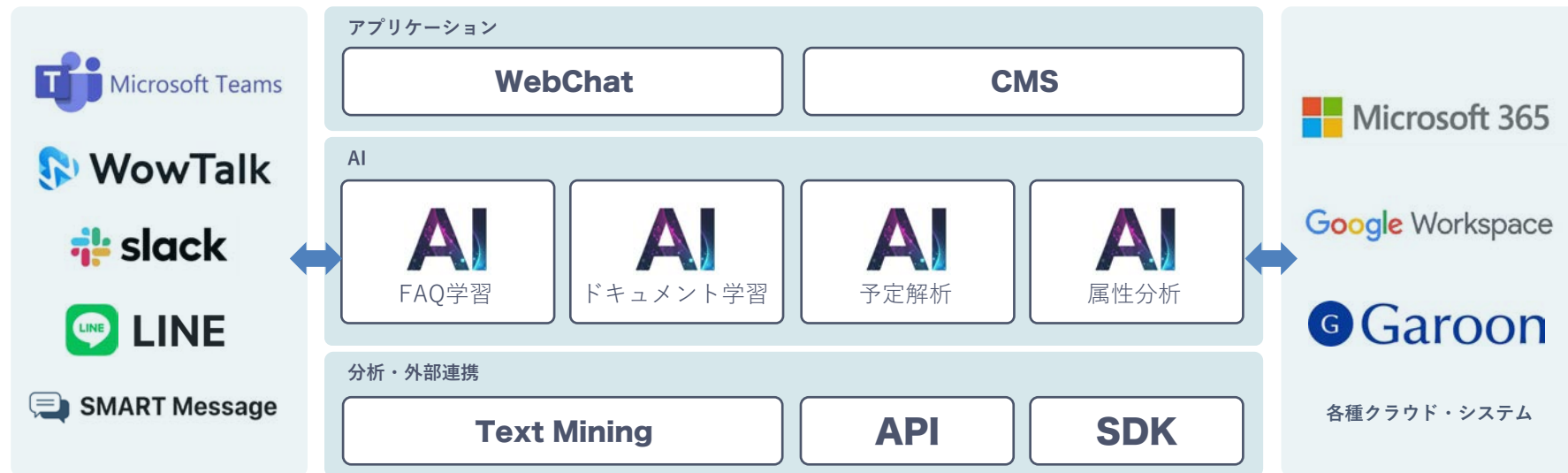
外部システム・サービス連携

アクション設定

API/SDK

OfficeBotはBOTプラットフォーム

あらゆるサービスとのHUBとなり可能性は無限大。



想像をカタチにするプラットフォーム。

OfficeBotの『Trainer's Method』

成功に導くプロジェクト推進のベストプラクティス。

Method.1 課題をブレイクダウン

取引先からの問合せ内容が年々多岐化・複雑化し
営業・開発部門での対応が逼迫

- 本社・代理店からの問い合わせ
仕様、オプション、取り付け制限などに関する質問
- 設計事務所からの問い合わせ
製品の建築基準法に関する質問
- 問い合わせ対応が逼迫している局面
営業現場では即答が要求されるのでその都度開発部門に電話で確認。

✓ 顧客の問合せが年々多岐化・複雑化する中に対応するため、製品設計部門・FAQセンターへ問い合わせを集中するようにしよう。

Method.2 選定基準を身近な言葉で整理

- 高い応答精度
- 自動的に学習
- 運用は内製化（本業業務、複数人で運用）したい

Chatbotの自動応答モデルの構築・運用に際し、
徹底的で徹底的設計・設定作業を必要としないこと。

- 設計・運用で必要な知識・必要な情報
FAQ設計：Q&Aで設計・開発部門へ問い合わせる。Aは、社内・社外で設計・開発部門へ問い合わせる。Aは、社内・社外で設計・開発部門へ問い合わせる。Aは、社内・社外で設計・開発部門へ問い合わせる。

- 社内独自用語にも対応したい
専門用語にも簡単に対応できること。

✓ 顧客の問い合わせが多岐化・複雑化する中に対応するため、製品設計部門・FAQセンターへ問い合わせを集中するようにしよう。

Method.3 実践でFAQを拡張

① 開発部門で事務・整理していたFAQ300件をBOTに登録
→ お客様相談室へ電話連絡などからも監視・整形

② プレ公開中にロールプレイを繰り返し実践的なFAQを追加
→ 役A：知識豊富な熟練の社員
役B：社員の若い新人

③ 専門用語や独自表現へのアジャスト
→ 専門用語：たていつ、縦樋、縦樋、縦樋
独自表現：縦樋確認申請、縦樋、縦樋

④ ①のログ分析でFAQを順次追加
⑤ ②のログ分析でFAQを順次追加

✓ 顧客の問い合わせが多岐化・複雑化する中に対応するため、製品設計部門・FAQセンターへ問い合わせを集中するようにしよう。

Method.4 ユーザビリティ向上

① 開発部門で事務・整理していたFAQ300件をBOTに登録
→ お客様相談室へ電話連絡などからも監視・整形

② プレ公開中にロールプレイを繰り返し実践的なFAQを追加
→ 役A：知識豊富な熟練の社員
役B：社員の若い新人

③ 専門用語や独自表現へのアジャスト
→ 専門用語：たていつ、縦樋、縦樋、縦樋
独自表現：縦樋確認申請、縦樋、縦樋

④ ①のログ分析でFAQを順次追加
⑤ ②のログ分析でFAQを順次追加

✓ 顧客の問い合わせが多岐化・複雑化する中に対応するため、製品設計部門・FAQセンターへ問い合わせを集中するようにしよう。

Method.5 スモールスタート

公開当初は販売部門のアプリ・販売関連のFAQが中心
→ その後半年余りで全社業務部署に跨る各種カテゴリのFAQに拡張

FAQカテゴリ

アプリ・新機 アフターサポート 店舗運営

在庫管理 レンタル 営業・商品

会員カード POP・サイネージ 人事・労務

経費精算 その他

連携部署

販売部門 情報システム部 店舗デザイン部

ロジスティクス部門 商品部門 経理部門

✓ FAQの範囲を限定して小規模なスタートをすることで、運用の負担を軽減し、成功を収めよう。

Method.6 分析と社内共有

① 集計分析（月2回）
・ Chatbotの稼働状況
・ 部署別FAQの参照数及びランキング
・ ユーザーの質問傾向分析
・ ユーザーの質問とBOTの回答の整合性分析
・ ユーザーの質問（質問内容）に際しては、必要に応じて、内容を追加しよう。

② 分析結果の社内共有と改善提案（月2回）
・ 稼働状況、FAQランキング、質問傾向
・ FAQ追加の告知
・ 既存FAQ改善提案、新規FAQ提案
・ 利用促進協力案内

✓ 顧客の問い合わせが多岐化・複雑化する中に対応するため、製品設計部門・FAQセンターへ問い合わせを集中するようにしよう。

Method.7 FAQ収集活動

① 集計分析（月2回）
・ Chatbotの稼働状況
・ 部署別FAQの参照数及びランキング
・ ユーザーの質問傾向分析
・ ユーザーの質問とBOTの回答の整合性分析
・ ユーザーの質問（質問内容）に際しては、必要に応じて、内容を追加しよう。

② 分析結果の社内共有と改善提案（月2回）
・ 稼働状況、FAQランキング、質問傾向
・ FAQ追加の告知
・ 既存FAQ改善提案、新規FAQ提案
・ 利用促進協力案内

✓ 顧客の問い合わせが多岐化・複雑化する中に対応するため、製品設計部門・FAQセンターへ問い合わせを集中するようにしよう。

提供するのサービスではなくソリューションです

他社のチャットボットと比べても、圧倒的なアドバンテージ。

サービス	ネオス「OfficeBOT」		A社		B社		C社	
AIタイプ	独自AI		Watson		独自AI		AI 非実装	
応答精度	○	大量生成された判定シナリオで自由文に対応。 独自辞書 & ユーザー辞書が適用され表記の揺れに幅広く対応。	○	キーワードDBと回答候補判定モデルによる応答。	○	キーワードDBの検索モデルによる応答	×	なし
準備工数	◎	・学習データ不要 ・学習作業不要 QAを投入するだけで完了	×	・大量の学習データが必要 ・細かい学習作業が必要 (導入時だけでなく運用時も)	○	学習データ不要 QAを投入+チューニング 表記ゆれパターンは要学習	△	・大量のシナリオ作成が必要 ・類義語などの紐づけ作業が必要 (導入時だけでなく運用時も)
分析機能	○	応答率、回答到達率、会話離脱率等を参照可能 回答できなかったユーザー入力文を単語単位でランキング表示	○	検索クエリやシナリオ操作等のログ確認が可能	△	質問と回答のログ確認が可能	×	自由文に対する分析が弱い
拡張性	◎	個別開発により様々なシステム・サービスとの連携が可能	△	音声対話オプションなどサービスによる	—	サービスによる	○	サービスによる
料金例※	—	初期：350,000円 月額：150,000円	—	想定される価格帯 初期：1,000,000円～ 月額：300,000円～	—	想定される価格帯 初期：100,000円～ 月額：100,000円～	—	想定される価格帯 初期：なし 月額：50,000円～

OfficeBotの料金例について（プレミアムプランを想定）

※初期：1000問程度のQA投入。導入時の簡易的なサポートを含む ※月額：質問対応等の基本的な運用サポートを含む

※その他オプションは「無し」を想定 ※料金例はあくまでも参考値となります。

お客様に合わせて2つのプランをご用意。

スタンダードプラン 初期費用5万円 月額費用10万円

専用チャットボット x 1

UI	WebChat	 Microsoft Teams	 WowTalk	
UX	聞き返し	階層分岐		
即戦力AI	FAQ学習AI	お役立ちBOT	FAQ基本セット	
CMS	知識データ管理	レポート		

プレミアムプラン 初期費用35万円 月額費用15万円

専用チャットボット x 1

UI	WebChat	 Microsoft Teams	 WowTalk	
UX	聞き返し	階層分岐	ユーザーラーニング	多言語機械翻訳
即戦力AI	FAQ学習AI	お役立ちBOT	FAQ基本セット	ドキュメント学習AI
CMS	知識データ管理	レポート	テキストマイニング	

シカリサポート!!



運用サポート

運用サポート

ご要望に合わせてカスタマイズも。

□ 機能オプション (希望選択申込)	□ ファイルデータ管理 容量拡張	□ 上限500件 (100MB以下/ファイル)	月額10,000円
		□ 上限1,000件 (100MB以下/ファイル)	月額30,000円
	□ 有人対応	有人オペレータとのチャットに切り換える機能 ※WebChat限定	月額50,000円
	□ IDP認証連携	AzureAD/G-Suite/Okta/PingFederate/GrugentGateなどの主要 IDPに対応 (認証プロトコル: SAML/OpenIDConnect)	初期100,000円 月額20,000円
□ サポートオプション (希望選択申込)	□ セキュリティ チェックシート対応	お客様のセキュリティポリシーとの擦り合わせ、およびチェック シートへの記入 ※成約時に料金をご請求致します	初期100,000円
	□ 運用サポート	メール・電話での問い合わせ対応 ※プレミアムプランには標準で含まれています	月額50,000円
□ 電話帳BOT	ChatBotから社員電話番号を検索できるサービス ※別途SMARTアドレス帳のお申込みが必要 (1ID以上)		初期50,000円 月額50,000円



OfficeBot

Webミーティングでデモを交えてご説明いたします。

<https://officebot.youcanbook.me/>