

2021年10月18日

高精度 AI チャットボット「COTOHA Chat & FAQ[®]」に ドキュメントを読解し回答する「自動回答抽出オプション」を追加 ～チャットボットの回答率向上、FAQ データ作成・更新作業も効率化～

NTT コミュニケーションズ株式会社（以下 NTT Com）は、高精度 AI チャットボット「COTOHA Chat & FAQ[®]」において、あらかじめ用意された FAQ データベースからだけでなく、取扱説明書やマニュアルなどのドキュメントから適切な箇所を自動で抽出し、文章を要約してチャットボットが回答する「自動回答抽出オプション」（以下 本オプション）の提供を、2021年10月20日より開始します。これにより、チャットボットの回答率の向上と、FAQ データの作成・更新作業の効率化を実現します。

1. 背景

コンタクトセンターや社内お問い合わせ窓口において、応対時間の拡大などによる利用者の満足度向上やオペレーターの生産性向上などの観点から、高精度なチャットボットに対するニーズが高まっています。一方で、多様なお問い合わせに対応するための FAQ データベースを手作業で登録し、更新し続ける作業が大きな負担となっています。

NTT Com は、あらかじめ用意された FAQ データベースからの回答に加え、取扱説明書やマニュアルなどから該当箇所を自動で抽出し、文章を要約して回答する機能により、コンタクトセンターなどにおけるチャットボットに対するニーズに応えます。

2. 本オプションの概要

(1) チャットボットの回答率のさらなる向上

今回追加される本オプションは、NTT グループの AI 技術（機械読解技術）を活用し、AI が利用者（エンドユーザー）からの質問の意図を理解し、事前に登録された取扱説明書やマニュアルなどから質問の答えに相当する箇所を自動で抽出します。

抽出した文章を「COTOHA[®] API」^{※1}の AI 技術（要約 API^{※2}、類似度算出 API^{※3}）を活用して要約し、文章に含まれる単語の意味情報を用いて類似度を算出、重複する文章は省いた上で見やすい形にしてチャットウィンドウに表示します。チャットウィンドウには文章だけでなく、ドキュメントの抽出箇所の画像（サムネイル）も表示するため、より分かりやすい回答を行うことができます。

これにより、高精度 AI チャットボット「COTOHA Chat & FAQ[®]」が対応できる回答の幅が広がり、回答率の向上およびお客さまの満足度向上につながります。

(2)FAQ データの作成・更新作業の効率化

取扱説明書やマニュアルなどには記載されているが、FAQ データベースには更新されていない最新情報についても、本オプションにより回答が可能となります。これにより、運用開始時のFAQ データの作成や運用開始後の更新にかかる稼働を大幅に削減することができます。

〈提供イメージ〉



3. 提供開始日

2021年10月20日

4. 「自動回答抽出」オプション利用料金

初期費用：600,000円（税込660,000円）

ドキュメントデータファイル変更1件ごと100,000円(税込110,000円)が別途必要です。

月額費用：78,000円（税込85,800円）より

ドキュメントデータ容量などにより変動します

別途「[COTOHA Chat & FAQ®](#)」のご契約が必要です。（別紙参照）

料金の詳細およびお申し込み方法についてはNTT Com 営業担当までお問い合わせください。

5. キャンペーンについて

本オプションの初期費用、月額費用を期間限定で無料にするキャンペーンを実施します。

初期費用無料対象：2022年3月31日までにご利用開始いただく場合

月額費用無料対象：2022年3月31日までのご利用月額費用

6. 今後について

今後、取扱説明書やマニュアルなどのドキュメントから AI が抽出し回答した内容を、AI チャットボットの FAQ データベースに反映し、FAQ データが自動的に作成される機能を提供予定です。

7. 出展情報

2021 年 10 月 20 日～22 日に開催する「NTT Communications Digital Forum2021」にて、「COTOHA Chat & FAQ[®]」を紹介予定です。ログイン後の画面にて展示ゾーン「Smart Customer Experience」をご覧ください。

会期：2021 年 10 月 20 日（水）、21 日（木）、22 日（金）9:30～18:00

※講演・セミナーおよび展示は 24 時間いつでもご覧いただけます。

※社員とのインタラクティブなコミュニケーションは上記時間帯で可能です。

※以下の日程でナイトセッション（LIVE）を開催します。詳しくは講演一覧を参照ください。

10 月 20 日(水) 18:00～19:55、10 月 21 日(木) 19:00～20:00

参加費用：無料

参加方法：事前登録が必要です。公式 Web サイトよりお申し込みください。

公式 Web サイト <https://www.ntt.com/business/go-event.html>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X[™]」にもとづき、生活者・ビジネス・社会を、安心・安全かつ柔軟に「新たな価値でつなぎなおす」ICT サービス・ソリューションを提供し、ニューノーマルの世界におけるサステナブルな未来の実現に貢献していきます。

Re-connect X[™]

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

※1：NTT グループの 40 年以上の研究成果を活かした自然言語処理技術や音声認識・合成技術を API で利用できるよう提供しているサービスです。

※2：文章を要約する API です。要約の方法には、①指定された文字数程度で新たに自然な文章を作成する「生成型要約」と、②指定された文数の重要文を選び出す「抽出型要約」があります。本オプションでは、①を使って要約しています。

※3：2 つの文における意味的な類似度を算出する API です。文章に含まれる単語の意味情報を用いて類似度を算出しているため、異なった単語を含むテキスト間の類似性も推定することができます。

「COTOHA Chat & FAQ[®]」について

「COTOHA Chat & FAQ[®]」とは、コンタクトセンターや社内のお問い合わせ窓口において、人の代わりに対応するAIチャットボットサービスです。自然言語処理技術と機械学習技術を組み合わせた独自の意味検索エンジンを実装しており、利用者が入力した質問の意図を読み取ることができます。事前学習やチューニングなしでも70%以上の高い精度で回答することが可能です（自社調べ、回答精度を保証するものではありません）。

公式 Web サイト <https://www.ntt.com/cotoha-cf.html>

■ 「COTOHA Chat & FAQ[®]」料金表

（レギュラープラン本格サービスチャットボット）

内容		料金
初期費用		3,000,000 円(税込 3,300,000 円)
月額費用	利用セッション数により変動	195,000 円(税込 214,500 円)より

・初月無料です。

「COTOHA Chat & FAQ[®]」では、トライアルサービスもご提供しています。