

2019年9月24日

問い合わせ対応業務を効率化する AI 搭載チャットボット 「RICOH Chatbot Service」を新発売

～ 専門的な知識がなくても導入・運用できる簡単操作を実現～

株式会社リコー(社長執行役員:山下良則)は、総務や経理、人事、IT 部門といったバックオフィスにおける社内からの問い合わせ対応や、販売サポートにおける顧客対応など、さまざまな問い合わせ対応業務を効率化する AI(人工知能)搭載チャットボット(自動会話プログラムの機能を持つ対話ロボット)「RICOH Chatbot Service」を10月1日に新発売します。

「RICOH Chatbot Service」は、手軽に導入できるパッケージサービスの「RICOH Chatbot Service Starter」、「RICOH Chatbot Service Standard」と、カスタマイズや個別サポートに対応する「RICOH Chatbot Service Enterprise」の3タイプがあり、お客様の用途、規模などにあわせ、最適なサービスをお選びいただけます。

「RICOH Chatbot Service」は、リコーが独自に開発した初期学習技術を搭載しており、事前に多くのデータを記憶させることなく、あらかじめ Microsoft Excel®で作成した想定問答をインポートするだけで手軽に導入できるチャットボットです。リコー独自の言語認識技術により、日本語の揺らぎや類義語・同義語を自動で高精度に認識できることに加え、会社独自の言い回しを追加登録することで、よりの確な対応も可能になります。また、利用者の傾向や満足度をグラフィカルに表示するダッシュボード機能も搭載しており、蓄積した問い合わせデータの分析による有効活用も手軽に行えます。

「RICOH Chatbot Service」の導入により、社内外からの問い合わせ業務を大幅に効率化し、空いた時間を本来業務に充てることが可能になるほか、問い合わせ履歴から利用者のニーズを可視化して、適切な施策につなげることができます。

リコーは今後も、オフィスや現場といったさまざまなワークプレイスで行われる仕事をデジタル化し、ワークフローを変革するとともに、デジタル化して蓄積したデータを分析することで、お客様の生産性向上や売上拡大に貢献します。そして、オフィスと現場をデジタルでつなぐデジタルビジネスを推進し、“はたらく”をよりスマートにすることで、お客様のさらなる成長を支援してまいります。

<RICOH Chatbot Service の料金プラン>

製品名	価格(消費税別)
RICOH Chatbot Service Starter(Q&A数50)*	18,000円(月額)
RICOH Chatbot Service Standard(Q&A数200)*	50,000円(月額)
RICOH Chatbot Service Enterprise(Q&A数2,000)	2,750,000円(年額)

*導入時に「RICOH クラウドアプリケーション スタートパック」(¥5,000)をご契約いただく必要があります

株式会社リコー <http://jp.ricoh.com>

報道関係のお問い合わせ先 株式会社リコー 広報室 TEL : 050-3814-2806(直通) E-mail : koho@ricoh.co.jp
お客様のお問い合わせ先 E-mail: chatbot.service@jp.ricoh.com



「RICOH Chatbot Service」の利用イメージ

<「RICOH Chatbot Service」の特徴>

•すぐに使い始められる

ITに関する知識がなくても簡単に使えるユーザーインターフェースで、Microsoft Excel®を使って一括でFAQを登録できます。独自エンジンにより言葉のゆらぎをシステムで吸収します。

•誰でも簡単に育てられる

ダッシュボードで回答状況を簡単に把握できます。過去問い合わせ確認画面で、利用者の質問詳細を容易に確認できるほか、管理画面上で簡単にQA(質問応答)登録/修正や類義語登録による改善ができます。

•どこでも使える

Webサイトへの埋め込み、Microsoft SharePoint®ポータルへの埋め込みに対応します。また、Microsoft Teams®や、LINE(対応予定)などのチャットツールにも対応。紙/サイネージ(チラシ・ポスターなど)にQRコードを記載することで「RICOH Chatbot Service」に誘導することができます。

RICOH Chatbot Service 商品サイト:<https://www.ricoh.co.jp/service/chatbot/>

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、オフィス向け画像機器を中心とした製品とサービス・ソリューション、プロダクションプリンティング、産業用製品、デジタルカメラなどを世界約200の国と地域で提供しています(2019年3月期、リコーグループ連結売上は2兆132億円)。

創業以来80年以上にわたり、高い技術力、際立った顧客サービスの提供と、持続可能な社会の実現にむけて積極的な取り組みを行っています。

EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES - 人々の“はたらく”をよりスマートに。リコーグループは、さまざまなワークプレイスの変革をテクノロジーとサービスのイノベーションでお客様とともに実現します。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。 <https://jp.ricoh.com/>

- Excel、SharePoint、Teams は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- 「LINE」は LINE 株式会社の商標または登録商標です。