Press Release

2017 年 9 月 20 日
株式会社ガイアックス

アディッシュ、Q&A 一覧からチャットボットを即時作成「hitobo Q&A」提供開始
～期間限定無料トライアル版のお申し込み受付を 9 月 20 日（水）よりスタート～

株式会社ガイアックス（本社：東京都千代田区、代表執行役社長：上田 祐司、証券コード：3775、以下ガイアックス）の 100%子会社であり、インターネットモニタリング、カスタマーサポート事業のアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：江戸浩樹、以下 アディッシュ）は、チャットボット「hitobo」の設計実績と有人チャットサポートの運用ノウハウを活かし、新サービス「hitobo Q&A」の提供を開始します。「hitobo Q&A」とは、よくある質問の Q&A 一覧を CSV 形式のファイルにて登録するだけで、複雑なフロー設計や細かな設定無しに、自社サービス専用の FAQ として対応可能なチャットボットが作成できるサービスです。

■企業向けサービスの増加とともに活用が広がるチャットボット

チャットボットは、2016 年から盛り上がり始め、2017 年に入ってからも続々と関連サービスが提供されています。EC サイトのページ上に設置することで訪問者の質問に対して速やかに回答をするチャットボットから、LINE や Facebook messenger など、スマートフォンのアプリ上で、キャラクターによる自動応答を継続的に提供するチャットボットなど活躍の場が増えてきています。また、「働き方改革」の施策の一環として、企業の自社内の総務、経理、情報システム部門の社内ヘルプデスクにも活用され始めています。

■チャットボットは利用開始時の準備負荷が課題

現在、チャットボットサービスの多くは、利用企業のサービスに最適化したチャットボットを作成する場合、多くの準備作業が発生します。まず、チャットボットができること、できないことの特性を理解し、コミュニケーションの流れを一から企画・設計することが必要となります。さらにルールベースでチャットボットを作成する場合は、プログラミングの理解と似たレベルの知識理解が要求されます。

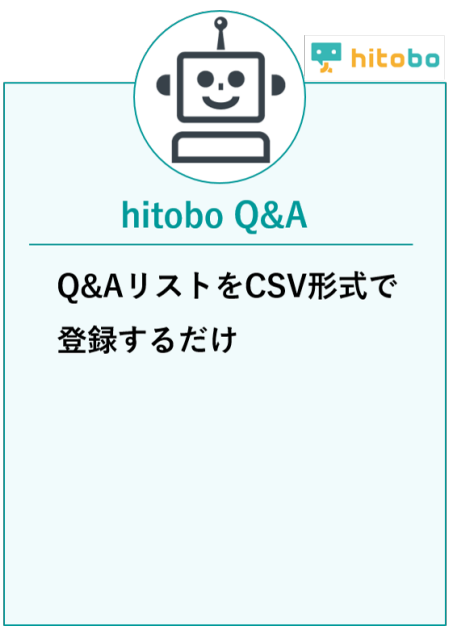
機械学習の技術を活用する場合も、チャットボットに学習させるために、大量の教師データが必要です。これらの準備負荷は、予備知識のない担当者がチャットボットを活用する際の導入ハードルの高さにつながります。

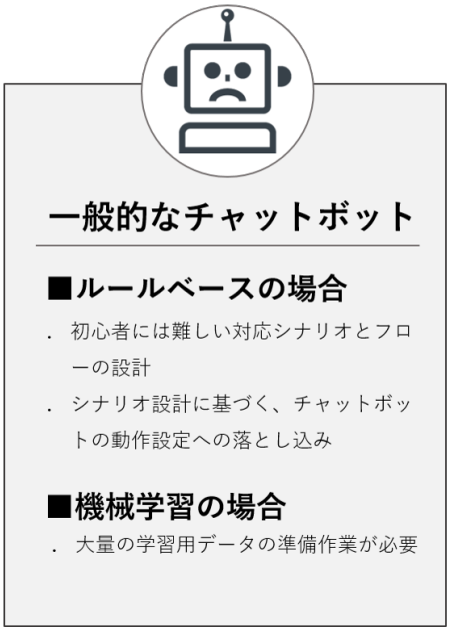
さらにそれらの複雑な作成プロセスを経ることで、①ほかの担当者がチャットボットの設定を理解しきれない ②担当者が変わるときに内容を引き継げない、といった業務の属人化へと繋がります。

■簡単な準備で自社専用チャットボットが作成可能な「hitobo Q&A」

「hitobo Q&A」では、Q&A 対応に特化することで、利用企業側の準備コストを圧倒的に削減しました。質問と回答が対となる Q&A の一覧を用意し、CSV 形式で一括登録するだけで、自社専用のチャットボットがすぐに利用可能となります。また、作成時の設定がシンプルなため、担当者間で設定内容を共有する場合や、担当者変更時の引継ぎの際に「どういう意図を持って、どのように作られているか」を一目で理解することが可能です。

＜チャットボットの作成に必要な準備＞





■「hitobo Q&A」は初期導入時の簡便さと、その後の発展的な利用の為の拡張性を両立

「hitobo Q&A」は、「簡単な準備で、すぐに役立つチャットボット」でありながら、チャットボットによる自動応答から、有人チャットサポートによる対応への切り替え機能も有しています。使い始めの手軽さが最大の特長のサービスながら、使い慣れてからのさらなる発展的な対応まで幅広くカバーします。

また「hitobo Q&A」は、まもなく LINE、Facebook messenger との連携も予定しています。

■自社サイトに設置し実際の活用を試せる「無料トライアル版」を提供

「hitobo Q&A」は、9 月 25 日（月）よりサービスの提供を開始します。これに先立ち、期間限定の無料トライアル版の利用企業の募集を 9 月 20 日（水）よりスタートします（先着 100 社）。

【無料トライアル版利用について】

1. デフォルト設定でチャットボットの動作確認ができます （利用者側で何か設定する必要はありません）。
2. Q&A の登録内容を自社用に書き換えれば、すぐに自社専用 Bot として利用可能。

※設置前でも対象ページの簡易確認画面上でチャットボットの動作確認ができ、自社サイトに設置を行えば、訪問したユーザーが実際にチャットボットを利用できる状態にすることができます。

＜hitobo Q&A の利用プランについて＞

プラン	利用範囲	費用
無料トライアル版	チャットボット「hitobo Q&A」のみ利用可能	無料（2017 年 10 月末まで）
ベーシックプラン	チャットボット「hitobo Q&A」とチャットサポートツールの利用可能	月額 33,900 円～（税抜）

※チャットボット・・・チャットボットの「Bot」はロボットに由来し、チャット上でのメッセージに対し自動応答する機能です。

■関連 URL

「hitobo Q&A」無料トライアル版のお申し込み、サービス詳細　https://hitobo.io/hqa/
「hitobo」サービスお問合せ　https://hitobo.io/contact/

■アディッシュ株式会社　概要

設立：2014 年 10 月
代表取締役：江戸　浩樹
本社所在地：東京都品川区西五反田 1-21-8　KSS 五反田ビル　8F
事業内容：インターネットモニタリング、ソーシャルアプリサポート
URL：https://www.adish.co.jp/

■株式会社ガイアックス　概要

設立：1999 年 3 月
代表執行役社長：上田　祐司
本社所在地：東京都千代田区平河町 2-5-3 Nagatacho GRID
事業内容：ソーシャルメディア・シェアリングエコノミー事業、インキュベーション事業
URL：http://www.gaiax.co.jp/

本件に関するお問い合わせ
アディッシュ株式会社　　担当者：池谷（イケヤ）
TEL：03-5759-0334（代表）