

AIチャットボット「ロアンナ」アート引越センターのホームページ上にて導入決定

～休日や営業時間外でも24時間365日 AIチャットボットが対応可能～

AI技術を用いたシステム開発を行う、ベルズシステム株式会社（本社：福岡県福岡市、代表取締役：小野寺隆）が提供するAIチャットボット「ロアンナ」は、12月25日（金）より、「アート引越センター」でおなじみのアートコーポレーション株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：寺田 政登）のホームページ上で公開され、お客様からのお問い合わせに対応いたします。



※アート引越センターオリジナルキャラクターの「アーボット」の頭脳としてAIチャットボット「Roanna（ロアンナ）」が組み込まれています。

■チャットボット「ロアンナ」の特性は自然言語の理解力

AIチャットボット「ロアンナ」は、自然言語（人が普段使用する話し言葉）の質問の内容を理解し自動回答します。従来のシナリオ選択型のように、知りたい情報にたどり着くために何度も質問に答えるという手間を省き、お客様が知りたい情報に素早くアクセスすることが可能となります。

● AIチャットボット「ロアンナ」導入のポイント

①簡単なお問い合わせ業務の自動対応

一般的にお問い合わせの約70%は、Q&A（よくある質問）に記載されているような定型のお問い合わせと言われております。単純な問い合わせをAIが自動で対応することで、お客様にとって早く情報を得られる機会となり、コールセンターやお問い合わせメール対応等への業務負担軽減にもつながります。

②AIによるお客様の声の見える化

人対人のお問い合わせ対応は基本的にデータが残らず、せっかく音声を録音してもデータ活用するまでに、多大な時間と費用を必要とするため、大きなハードルとなっていました。AIチャットボット「ロアンナ」の導入により、お客様の声を

見える化し自然言語データを経営資源として活用することが出来ます。

③非接触化の推進

コロナ禍により「非接触化」（＝オンライン化）の必要性が高まっています。「ロアンナ」は人が対応できない営業時間外や休日での対応も可能とし、コールセンター等の負担を軽減し、非接触化を推進します。

• AIチャットボット「ロアンナ」導入の背景

近年、企業のDX（Digital Transformation）としてチャットボットを導入し「ホームページ上でお客様のお問い合わせに自動対応する」という取り組みが多くの企業でなされています。

引越業界においてもコミュニケーションのオンライン化の重要性が高まっていました。しかし、一般的なチャットボットでは同じ意味であるにも関わらず、様々な言い回しを設定する必要があり、時間的な負担が企業に求められていました。

また、自然言語（人が普段使用する話し言葉）の質問に対して、正確に回答するのは非常に難しく、お客様が「今、知りたい!」という質問に対する回答を得られないことが課題でした。

AIチャットボット「ロアンナ」は、様々な言い回しの質問に対して高い精度での回答を可能とし、また、簡単な運用でチャットボットが知識を収集し賢くなっていく仕組み（※対応履歴管理）を実装していることも評価され、導入されることになりました。

※対応履歴管理とは？

ロアンナの基本機能のひとつ。

質問が来た時間帯や曜日などの基本情報だけでなく、どのような質問があったのか？それに対して「回答できたのか？」「できなかったのか？」それら全てをモニタリングすることで、お客様の抱える悩みの傾向を知り、経営資源として改善につなげることが可能。

• 企業情報

アート引越センター Webサイト

<https://www.the0123.com/>

AIチャットボット「ロアンナ」

<https://ro-an-na.com/>

■ベルズシステム株式会社

福岡市内に本社を持ち、人工知能ロアンナ（Roanna）を提供する。

九州大学、西日本鉄道、トライアルカンパニー、アプライド、等多数の企業へ導入実績を持つ。

本社：〒812-0016 福岡市博多区博多駅南4-1-17 岩保ビル駅南6F

東京支社：〒102-0093 東京都千代田区平河町1-6-15 USビル8F

会社HP：<https://bellz.co.jp/>

担当：中野優太 (nakano@bellz.co.jp)

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000002.000067182.html>

ベルズシステム株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/67182