

Watson Assistant

お客様の問題を即座に解決する
AIアシスタント



特長

この概要をお読みいただければ、その価値をよりよくご理解いただけます。

- あらゆるチャネルでさまざまなお客様の問い合わせを自動化
- 複雑な言葉や会話の脱線の理解
- お客様との会話から継続的に学習し改善を図る自然言語処理 (NLP)
- 会話型AIを既存のアプリケーション、コンテンツ、データに統合
- セキュリティーおよびデータ所有権の確保と、柔軟性の継続維持
- AI搭載の仮想アシスタントとシンプルなチャット・ボットを選択した場合の比較
- Watsonの最新機能を利用して、レガシーシステムの落とし穴を回避することで、時間とコストを削減する方法

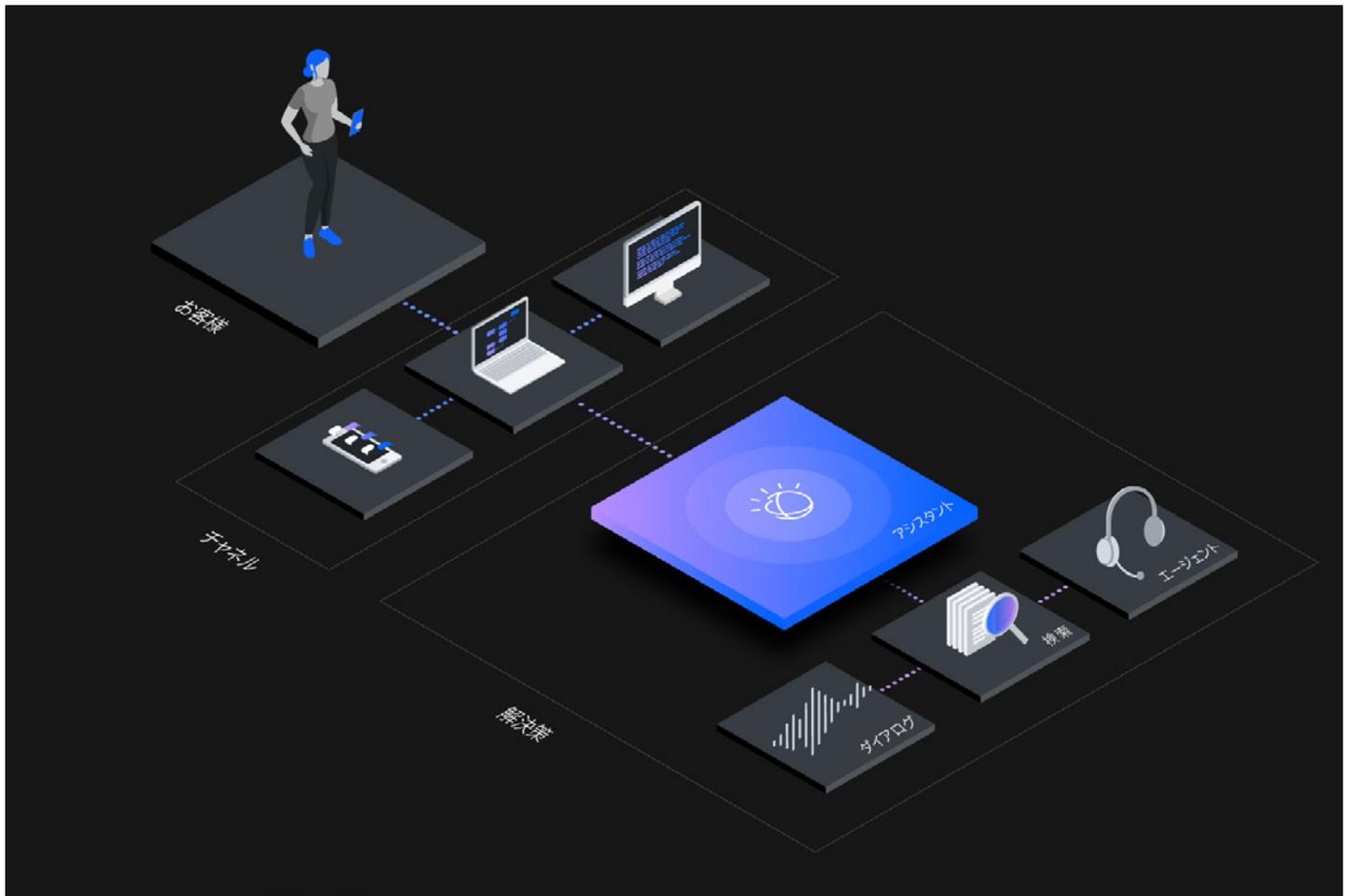
いつでもどこでも、必要なものを提供します。

無限とも思える選択肢がある世界で、企業は自社ブランドを特定し、差別化を図り、さらに顧客ロイヤリティを構築し、それを維持する主要な方法として、カスタマー・エクスペリエンスに頼っています。実際、NTTの最近の調査によれば、80%以上の企業がカスタマー・エクスペリエンスが競争上の強みになると回答し、半数以上がこれを主要な差別化要因とみなしています¹。しかし、IBM Institute for Business Valueの最近の調査では、顧客満足度とコストは二者択一ではなく、この両方の達成が可能であることがわかっています。この調査によると、AIに基づく仮想エージェント・テクノロジーを採用している企業の99%が顧客満足度が向上し、96%が仮想エージェントに対する投資利益を上回ったか、達成したか、または達成する見込みであると回答しています²。

Watson Assistantは、すべてのアプリケーション、デバイス、またはチャネルで、お客様の質問に迅速、簡潔、正確に答えます。Watson Assistantは、よくある問い合わせと複雑な問い合わせの両方に対する回答を自動化することにより、コストを削減し、担当者は同じ質問ではなく、より複雑な問題に専念することができます。

Watsonの優位性

今日、仮想アシスタントに対するお客様の要望はますます高まっていますが、寿命があり、決まった回答しかできないシンプルなチャット・ボットでは、こうした要望に対応できません。Watsonは、高度な機械学習技術と自然言語処理 (NLP) を用いて、カスタマー・エクスペリエンスを向上させ、Webサイトから入手する基本的な情報の伝達にとどまらない、はるかに多くのことを成し遂げます。予約変更、荷物追跡、残高確認の際にお客様をサポートすることができます。相手が誰であるかを記憶し、過去のやりとりに基づき、情報を表示できます。Watsonは、機械学習を用いて、お客様をさらに詳しく理解するためフォローアップの質問をし、必要に応じて、同じチャネル内で人間の担当者に切り替えることができます。



Watson Assistantは、お客様が単一パスで、どのカスタマー・ケア・アプリケーションやシステムにも接続できる会話型AIと、AIを活用した検索機能を用いて、即座に問題を解決できるようにします。

Watson Assistantはあらゆる チャンネルで機能します

誰でも、ボットとエージェントに何度も同じ情報を伝え、さらに別のエージェントにも情報を伝えなければならず、イライラさせられたという、劣悪なカスタマー・サービスを体験したことがあるでしょう。

お客様には、どこでも、どのようなやり取りでも、自分を覚えていくれる仮想アシスタントが求められています。さらに、こうしたお客様は、Facebookメッセンジャー・アプリ、Webサイトのチャット・ウィンドウ、電話などの手段を問わず、どのタッチ・ポイントでも同レベルのサービスを期待しています。どこにいても、中断したところからすぐに再開できることを望んでいるのです。

Watson Assistantは、すべてのチャンネルに対応する単一ソリューションのため、企業はアシスタントを一度訓練するだけで、お客様がどこでやり取りをしても、着実に優れたオムニチャンネル体験をお届けできます。

電話、Web、ソーシャル・チャンネルに

Watson Assistantを追加する

保留にされて長く待たされたり、メニュー・オプションにダイヤルしたり、何度も転送されて混乱したりした時代は、もう終わったのです！ Watson Assistantは、既存の電話や対話型音声応答(IVR)システムにシームレスに統合でき、通話待ち時間をなくし、スタッフの数を増やさずに通話のキャパシティを最大90%³まで向上させることができます。

セルフ・サービスを希望するお客様のほとんどが、まずWebサイトからスタートします。しかし、本来、Webチャット・インターフェースの構築には時間がかかり、有意義なユーザー体験を確保するには、さらに長期間のテストと反復作業が必要です。Watson Assistantには、IBMのカスタマー・エクスペリエンスとデザインのパベスト・プラクティスに基づき構築された、革新的なWebチャット・インターフェースが含まれています。これは、単一のスクリプトを使って数分でデプロイできます。

またWatsonは、Facebook、Slack、Intercomなどのソーシャル・メッセージング・アプリとも問題なく使えるため、お客様は現在の環境から離れることなく、アシスタントと会話することができます。

他のプラットフォームとの統合

現代のカスタマー・サービス体験は、1度の会話だけにとどまりません。それは、カスタマー・サービス担当者、仮想アシスタント、そして増え続けるサードパーティ・アプリケーションを含む、エコシステム全体を網羅しています。Watsonは、このエコシステムに接続できるように設計されており、お客様のプラットフォームやツールと統合することで、全体的な顧客サービス体験を、最初から最後までよりスマートでシンプルなものにします。こうした流れを確立することにより、貴社とのやり取りを、見知らぬ相手との不規則で断片的な会話ではなく、心から気にかけてくれる人との有意義な関係と感じてもらえるようになります。

Salesforce、Zendesk、Intercomなどのカスタマーケア・システムとWatsonをワン・クリックで統合したり、ご使用中のプラットフォームとのカスタム接続を作成したりするのも簡単です。外部のアプリケーション、サイト、またはシステムに接続すれば、Watson Assistantを使った情報提供、テキスト翻訳、通知のトリガーなどが可能です。また、IBMのREST APIとそれに対応するSDKを使用して、Watsonの会話型AIでお客様独自のアプリケーションを強化することもできます。

最高級のAIで優れたカスタマー・ エクスペリエンスを創造する

理想的なカスタマー・エクスペリエンスを構築するツール、製品およびベスト・プラクティスは多くありますが、基本は、お客様をサポートし、最小限のステップで目標到達できるようにすることです。

ごく簡単なことのように聞こえますが、実際はお客様のニーズはさまざまに異なるため、極めて複雑です。お客様特有の目標や意図を理解するだけでなく、それをお客様がどのように伝達するかの違いを理解しようとすると、うまく機能しないチャット・ボットがほとんどです。

Watsonは、お客様が意味することを理解し、その限界を知っています。 Watson Assistantは、革新的かつ最新のIBM ResearchのNLP技術を搭載しています。すなわち、Watson Assistantは、導入初日からお客様の複雑な問い合わせや会話に対応できます。

例えば、お客様はあるトピックで会話を始め、その後これとは関係のない質問をし、また元の話題に戻ることがあります。Watson Assistantは、このような異なるトピックを管理し、トピックから外れた質問に対応し、元のトピックに戻ることができます。

さらに、Watson Assistantは、お客様が曖昧な発言をしたときに、何度も言い直させるのではなく、内容に関する質問をすることでお客様の不満を軽減させます。それでもお客様の意図が明確でない場合、Watson Assistantはいくつかの提案を行います。とりわけ、複雑な問題を解決できない場合、Watson Assistantは、お客様を同じチャネル内の人間の担当者に円滑に引き継ぐことができます。

貴社独自のWatsonの活用

個性のないロボットのような声とごちなく会話するのは、誰だって好きではないはずです。Watson Assistantは、人間の言語を理解するだけでなく、業界の語彙、さらには、貴社独自の社内用語も学習することができます。また、方言や口語表現など、人間の言語のニュアンスを理解できるようにWatsonをカスタマイズすることも可能です。

Watson Discoveryでデータを活用

既存のデータを素早く検索して、最も正確で最新の情報を臨機応変に探し出すことができるパワフルなAI検索ツール、Watson Discoveryで、Watson Assistantはさらにパワーアップしています。対象がスプレッド・シートでも、ナレッジ・ベースでも、またはPDFなどの非構造化データであっても、Watson Discoveryは、お客様が必要とする情報を素早く探し、引き出すことができます。このように、必ずしもアシスタントを訓練しなくとも、アシスタントの知識を拡張できるため、人の介入が必要な問い合わせは少なくなります。これに加えて、Watson Discoveryは、貴社が決めた間隔で情報を引き出すことができるため、どこから得る情報でも常に最新です。

アシスタントのライフサイクル管理

Watson Assistantを利用すると、IBMの研究所で何十年もかけて行われてきたAI研究の成果を、初日から享受できるのです。その上、使えば使うほど賢くなります。しかし、データサイエンティストや開発者だけを対象とする他のAI技術とは異なり、Watson Assistantは、誰でも仮想アシスタントを作成・修正・メンテナンスできるように設計されています。この使いやすさは、すぐにスタートできるだけでなく、時間とともに改善および拡張できる機能を活かし、組織の短期および長期目標をサポートできることを意味します。

すぐに使えて、よりスマートに

Watson Assistantには、技術系以外のユーザーでもすぐにスタートできるように、一連のツールと機能が搭載されています。ドラッグ・アンド・ドロップ操作で簡単に作成できるダイアログビルダーを利用すると、お客様がある話題についてどのように話し合うかを想定した会話を設計できます。さらに、Watson Assistantには、金融サービス、通信、小売、カスタマーサービスなど、一般的な導入事例に対応した事前定義済みのコンテンツパッケージも用意されています。

Watson Assistantは、すべての会話を一から作り上げるのではなく、機械学習を利用して、既存の会話記録や反復のトピックのチャットログをマイニングします。そして、トレーニングに使うべき質問を提案し、以前に回答した質問を使って新しい意図を生み出し、そのトピックが再度あがったときの処理を自動化するのです。

時間とともに賢く

Watsonは、使うごとに学習するように設計されています。Watsonが堅牢な分析ダッシュボードを提供することにより、ユーザーはトレンドを把握し、フリクションポイントを理解して、Watsonの運用方法を改善することができます。お客様とのやりとりの前やその最中に、最もよくある不満を自動追跡して、そのデータを基に通話時間を短縮し、より効率的かつ効果的にリソースを割り当てることができるようになります。

また、Watsonは、「オート・ラーニング」というプロセスを介して、それぞれの会話から知識を得て、時間とともに自動的に改善されています。Watsonは、お客様からの問い合わせに対して最も適切な回答を表示し、人間の監督なしにその能力を向上させています。

信頼されているIBMのエンタープライズ対応ソリューション

最も充実した会話であっても、お客様が貴社と接する際にプライバシーの問題が懸念されるようであれば、あまり意味はありません。IBMがワールド・クラスのセキュリティと信頼性、そしてコンプライアンスに関する専門知識を生かし、Watsonの全製品の設計に力を入れるのはそのためです。

さらに、IBMは、Watson Assistantをオンプレミス、IBM Cloud、またはお客様が選んだ他のクラウド・プロバイダーで柔軟にデプロイすることにより、お客様の投資を守るお手伝いをいたします。

お客様のデータとネットワークを守る

初期状態から、データ分離、相互認証、データ・プライバシーにより、お客様のデータの所有権を守ります。IBMは、静止データの暗号化からアクセス許可者の管理まで、お客様が必要とするネットワーク、物理的セキュリティ、アプリケーションのセキュリティを確保していますので、安心してお使いいただけます。

高可用性と災害復旧

データ損失の原因となるのはハッカーではなく、避けられない技術的不具合であることもあります。Watson Assistantは、エンタープライズ・グレードの可用性と、単一障害点のないシステムで、どのようなことがあってもお客様に継続的なサービスを提供します。

コンプライアンスと認証

政府や業界の規制を遵守することは、悪意ある人物や技術的障害からデータを保護することと同じく重要です。ISO 27001、27017、27018の認証を受け、GDPRとHIPAAの両コンプライアンスに対応したソリューションで、コンプライアンスとガバナンスの義務を果たします。

あらゆるクラウドに対応

Watsonは、IBM、Amazon、Google、Microsoftといったあらゆるクラウド、お客様独自のプライベートクラウド、またはIBM Cloud Pak for Dataのオンプレミス上にデプロイされ、Red Hat OpenShiftで別のデプロイに移行することも可能です。この俊敏性により、最適なソリューションとデプロイメントの方法を迅速に選択できると同時に、時代とともに変わるニーズの変化に応じて、より多くの選択肢を提供することもできます。

チャット・ボットがお客様に敬遠される理由(仮想アシスタントの真の優位性)

企業やその顧客は、人間の担当者を待たずに、問題を解決できることの価値を理解しています。しかし、これまでのチャット・ボットは、最もよくある回答を簡単に探し出す方法を提供する一方、理解が不十分であるため、お客様は満足するどころか、イライラすることが多々ありました。

同様に、企業が開発しているチャット・ボットの目的は具体的ではあるものの、極めて短絡的と言えます。つまり、目先のユースケースが満たされると、チャット・ボットはその後ほとんど役に立たなくなります。

単発的なソリューションに投資するのではなく、企業はプラットフォーム・アプローチを採用する必要があります。これは、同じフレームワークを使って会話型AIを設計し、デプロイし、管理することで、お客様とのどの接点でも、一貫して優れたサービスを提供できます。その上、お客様の意図が不明確な場合は特に、お客様が何を求めているのかを正確に特定できるAIが、企業には必要です。

チャット・ボットは、学習したり、ユースケースを拡張したり、訓練されていない回答を見つけたりするには設計されていません。仮想アシスタントは、その名にふさわしく、お客様を理解する方法を探し、意味を予測し、お客様に必要な解決策を検索し、ビジネスに合った規模とスピードでそれを実行します。

次のステップ

さて、お客様にサービスを提供するAIの価値を理解したところで、次のステップに進みましょう。貴社のような企業がどのようにWatson Assistantを使用してカスタマー・エクスペリエンスを向上させたかについては、ibm.com/jp-ja/products/watson-assistantをご覧ください。貴社独自のサクセス・ストーリーを作りたい方は、IBMのエキスパートによる無料相談をご予約ください: [ご予約はこちら](#)

© Copyright IBM Corporation 2021

日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM、IBM ロゴおよびibm.comは、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。現時点でのIBMの商標リストは、Webページ「著作権および登録商標情報」www.ibm.com/legal/copytrade.shtmlでご確認いただけます。

本書は最初の発行日時における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業展開するすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本書の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含まいかなる保証もしないものとします。IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

1 NTT 2020 Global Customer Experience Benchmarking Report,
<https://www.dimensiondata.com/en-gb/expertise/intelligent-customer-experience/customer-experience-benchmark-report-2020>

2 IBM Institute for Business Value, “The value of virtual agent technology,”
<https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/report/virtual-agent-technology>

3 MRS BPO, ibm.com/case-studies/mrsbpo-voice-gateway

