



サイバーエージェント AmebaCS 室

チャットボットの“特性”を理解 メール問い合わせ件数を「半減」

●受賞企業レポート

「すべての問い合わせに一発回答できる」。問い合わせ削減に期待するあまり、これらをチャットボットやチャット対応の目標に設定するケースは多い。しかし、少なくとも現段階の技術で実現は難しい。

サイバーエージェント AmebaCS 室は、ユーザーの利便性向上を目的に、AIを活用したチャットボットおよびチャットツール（提供：AIメッセンジャー）を導入。運用開始から約4カ月でメール問い合わせ件数の約50%削減に成功した。

同社のメディア統括本部AmebaCS室の高久朋之氏は、「AIの効果を最大化するには、AIのできる／できないを理解した上で、自社サービスに応じた使い分けと改善サイクルをきちんと回す体制や仕組みが必要」と説明する。同社はメール対応で蓄積した案件のコンタクトリーズン分析をもとに、各チ

ヤネルの適用範囲を検証。調査に時間を要する「サービスの不具合」はメール、定型回答で対応できる「サービス、機能の照会」はチャットボットに、臨機応変な対応が求められるが即時回答が可能な「ログイン関連」は、オペレーターによるチャット対応に振り分けた。

選択表示型で効果最大化 日次メンテで「高速育成」

チャットボットは、質問に対して複数の回答候補（サジェスト）を表示する「選択型」を採用。“（適切な回答が）この中にはない”という選択肢を設け、「この中にはない」が選択されない割合（1-[“この中にはない”押下率／提示したサジェスト数]）をサジェスト精度（正答表示率80%以上）」を目標に据え、運用を開始した。専任担当者によるメンテナンスを日次で実施。会話が成立していないデータ



メディア統括本部
AmebaCS室
高久朋之氏



メディア統括本部
AmebaCS室
石井陽子氏

の抽出と教師データの追加修正の積み重ねにより、サジェスト精度は80%以上で安定的に推移している。

一方、オペレーターチャットは、「利用者数」を指標に設定。ヘルプページ、メール（問い合わせフォーム）利用者のうち、「ログインにお困りの方」をターゲットに設定し、問い合わせフォーム画面に専用ボタンを設置。開始当初こそ、1日の利用者数は平均5人だったが、現在では平均70人まで拡大している。日常的にチャットに利用している20代のオペレーターが多いため、事前のロールプレイング研修とテンプレートの活用により、十分に品質基準を満たしているという。ユーザーアンケートの顧客満足度も99%を達成している。

図 ボットの精度(目標設定)

- 一発回答はできなくてもよい
- 選択肢を提示して、ユーザーに選択してもらう
- ユーザーの質問に対して、正しい回答をしたい！
- 「この中にはない」を選択されないように目標設定する

サジェスト精度

$$\frac{\text{この中にはない押下数}}{\text{サジェスト提示数}} = 20\% \text{以下}$$

精度80%を目標に