

チャットbot構築サービス

bot for



株式会社INJUS

鹿山 瞬

チャットbot概要

botとは、人間同士のコミュニケーションにおいて、判断のいらないオペレーション部分をオートメーション化し、人件費削減や業務効率化を実現する素敵なテクノロジーです。チャットbotとは、上記自動化によるやり取りをチャットを通して体験することです。個別のアプリやwebサービスを作ることなく、LINEやFacebookメッセージという、普段使いしているサービスで代替える点も大きな特徴です。

言葉だけで説明しても分かりにくいですね。

弊社は、要素技術一つ一つをユーザーエクスペリエンス(ユーザー体験/UX)に落とし込んで再定義することを得意としている企業です。そこで、チャットbotというテクノロジーが私たちの生活やビジネスをどう変えるのか、具体例を出しながら説明していきます。



ビジネスホテルのフロントにて、宿泊予約を取り付けるシーンを想像して下さい。
フロントマンと利用客の間で、恐らく、次のようなやり取りがなされるでしょう。

フロント「いらっしゃいませ。宿泊のご予約ですか？」

ユーザー「はい。」

フロント「お日にちはいつになりますか？」

ユーザー「6月25日です。」

フロント「滞在予定は何日でしょうか？」

ユーザー「二泊でお願いします。」

フロント「かしこまりました。ホテルのグレードはいかがいたしましょうか？」

ユーザー「スイートルームで。」

フロント「ありがとうございます。それでは宿泊予約を承りました。何かご質問はございますか？」

ユーザー「支払いはどうすればいいですか？」

フロント「前払いと後払いがございまして、前払いだと料金の5%割引させていただきます。どちらにされますか？」

ユーザー「そしたら、前払いでお願いします。」

フロント「前払いで承ります。料金は5万6千円です。」

ユーザー「はい。クレジットカードで。」

フロント「少々お待ち下さい...

決済が完了しました。ご予約承りました。ご利用、ありがとうございました。」

はい。ここまでお読み下さってありがとうございます。少し長かったですね。
ネット予約等あるので、実際の窓口でこういったやり取りがあるかどうかはさて置き、
予約というのは決まったフォーマットの中で会話が進んでいきます。つまり、どのお客さんに対してもほぼ同じやり取り(オペレーション業務)のルーティーンワークです。
実際、上記もフロントはありきたりな質問と相槌を打っていただけですよ。



ということは、サービス業として問題があるかどうかは別として、こういう状態（ロボットや発券機、場合によってはスマホ）でも問題はないと言えます。

宿泊はいつですか？

6月29日です。

滞在期間は？

2泊です。

部屋のグレードは？

スイートルームです。

予約を承りました。

緑の吹き出しの方がbotです。人間同士でやり取りしていた会話のうち、フロントマンの方を自動化します(なお、この際、あらかじめ会話のパターンをルール化しておく必要があります)。こうすることで、フロントマンの稼働をなくし、経費削減や業務効率化を図ることが出来るというわけですね。

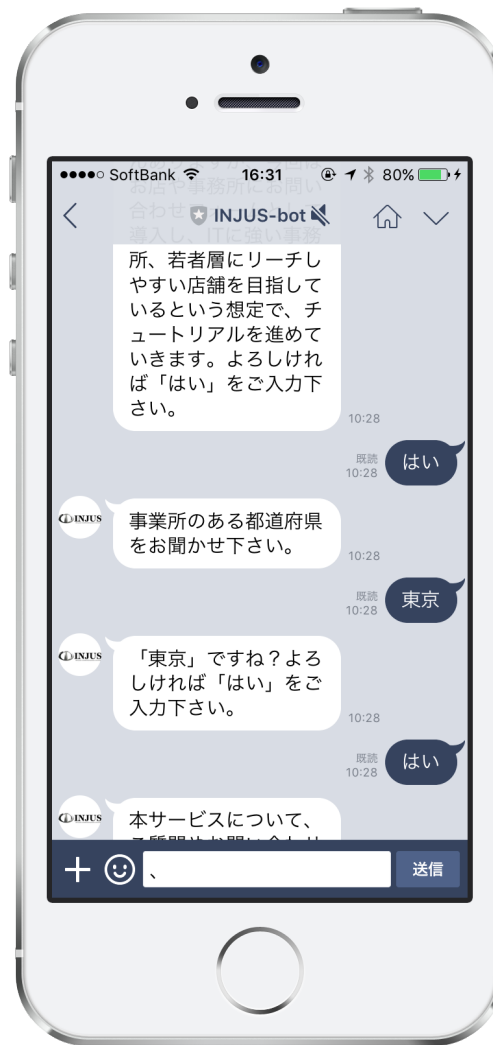


ここまで、チャットbotの働きっぷりをご紹介しました。
ただ、このままでは不十分だと弊社は考えています。チャットbotはもっとたくさん働いてくれるはずだと。
と言うのも、ここまではあくまでも上っ面の部分、フロント業務の処理だけです。

フロント部分(ユーザーインターフェースー例)



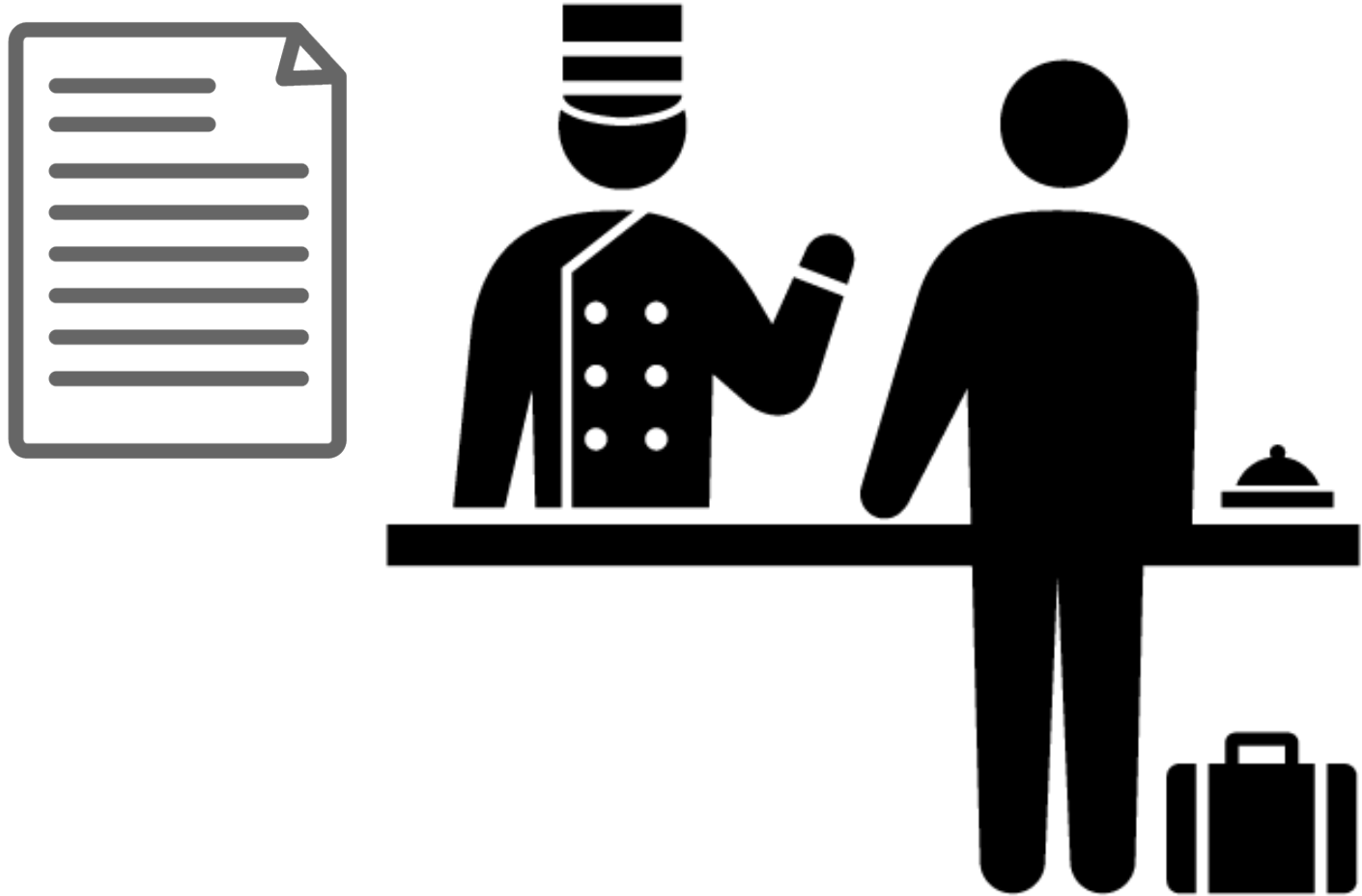
コンピューター的な考え方として、ユーザーと接する最前線のことをフロントと表現します。逆に、データや通信などはバックエンドと言います。例えばスマホなら、液晶の中に表示されているボタンやテキストそのものは、ユーザーが直接触ったり見たりするのでフロント部分です。一方、そのボタンを押すことで入力したデータをサーバーに送るという処理は、ユーザーには見えません。



つまり、チャットbotにバックエンドの要素を出して初めて、実用的な業務レベルのものになると弊社は考えます。なぜなら、冒頭で触れたように、チャットbotにおけるユーザーインターフェースは良くも悪くもLINEやFacebookメッセンジャーそのものになるので、基本的にフロント部分を構築することはありません(チャットbotが既存UIを置き換えると言われている所以はここにあります)。



それでは、宿泊予約のシチュエーションにおいて、バックエンドとは何を指すでしょう？



フロントマンとユーザーがやり取りした、「何日に何泊...」というデータです。
今この情報ってどうなっているでしょうか？
ふわふわしてますよね。いくらフロントマンが「予約を承った」と言っても、それはこの二者間の話
です。このままなら、この情報はどこかへ消えてしまいます。



そこで、この情報をデータベース化する必要が出てきます。フロントマンがユーザーとのやり取りの中で、そのままエクセルに入力していくかもしれません。あるいは、データを管理している人間に伝達するかもしれません。いずれにせよ、バックエンドの作業を完遂することで、この情報は「予約情報」として認識されるようになるわけです(インプット)。



逆にデータを取り出してフロントマンに渡すということもあるかもしれません。例えば、ユーザーが予約状況の確認をしに来た時など(この場合はアウトプットですね)。
チャットbotは人工知能(AI)と一緒に語られることが多いですが、理由はここにあります。データを取り出す際、ルールで制御するのではなく、人工知能が精査し、自由度の高いやり取りを可能にするという点で発生する概念です。

ひらめいた！



こう来たら、こう返す



自分で作りたい！

これは世の常ですが、サービス提供者はバックエンドを独自に構築したいというニーズが生まれるはずです。しかも、自分がエンジニアだとは限りません。エンジニアじゃなくとも、質疑応答の流れや内容(「この単語が来たらこう返す」など)、期間限定のキャンペーン情報の配信や空き部屋の情報をリアルタイムに反映したいなど、自分たちで管理運用していきたい。つまり、botにおいて大事な要素はバックエンドとなるCMSだと、弊社では考えます。



kintoneをご存知でしょうか？サイボウズ様が提供している、ビジネスアプリをカンタンに作成出来るクラウドサービスです。バックエンドのサービスとして、非常に強力と言えます。

今回、入力＆出力共に、kintoneをCMSとします。kintone上にチャットbot用の管理アプリを作成してもらい、そこで作ったテキストフィールドとチャットbotの返答を紐付けます。

※弊社は、サイボウズ様とオフィシャルパートナーの契約を締結しております。

インプット

チャットbotを通してkintoneにデータを収集します



アウトプット

kintoneに蓄積したデータをチャットbotが取り出します



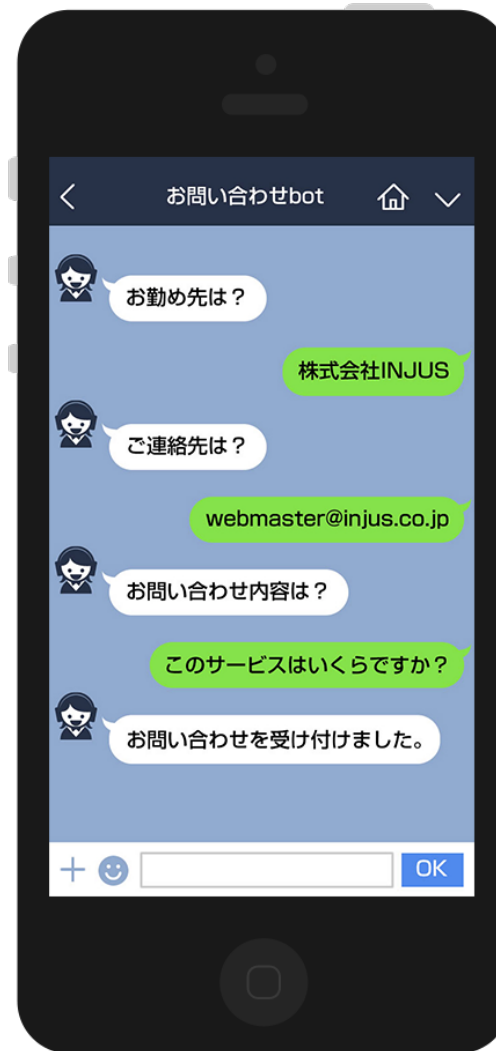
インプットの場合は、チャットbotを通してエンドユーザーから吸い上げた情報をkintone内にデータベース化します。

また、アウトプットとして用いる場合は、kintoneに作ったデータベースの中からチャットbotが取り出し、情報を返します。

インプット①問い合わせフォーム



こちらは実際に動くものを作っています。
QRコードからLINE友達追加ページへ遷移します。

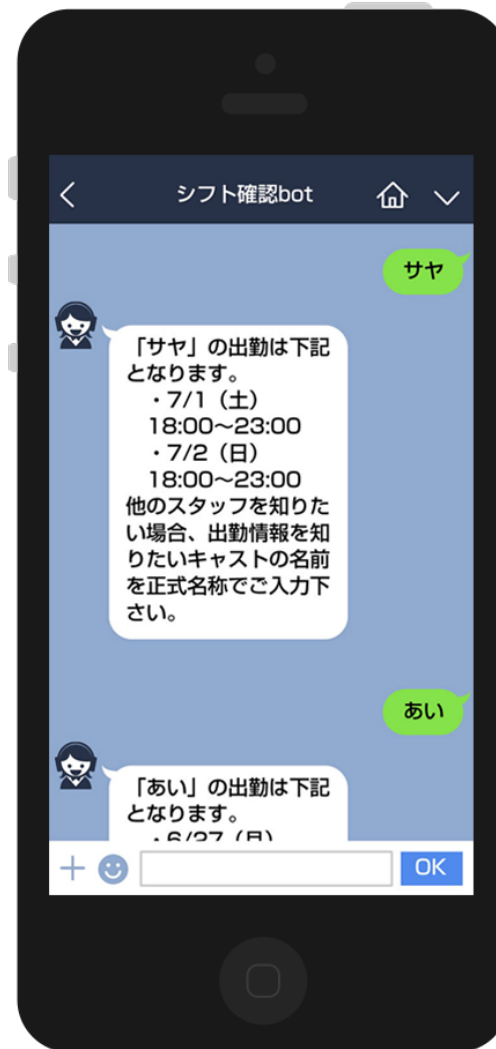


それでは最後に、どのような使い方が出来るかを紹介します。
一つは、応募フォームのような使い方、宿泊予約での利用シーンそのものです。
ユーザーとのやり取りが終わると、回答内容を管理者にメールで送信し、またkintoneに蓄積することが可能です。
ちなみに、弊社が一番最初に作った事例です。

アウトプット①出勤情報



こちらは実際に動くものを作っています。
QRコードからLINE友達追加ページへ遷移します。



スタッフの名前を入力すると出勤情報を返します。
スタッフが一つのコンテンツとして重要な役割を担う業種(メイド喫茶、ライブハウス、キャバクラ、アイドル、芸能)に適した使い方です。
管理画面上で出勤情報を簡単に編集出来ます。

botの事業領域

弊社が考えるチャットbotの事業領域は下記三つです。

①売り切りのライトなサービスの販売
「お問い合わせbot」「予約bot」等

②bot受託
クライアント様の事業にチャットbotを導入し、業務効率を改善するお手伝いをさせていただきます。
また、既存事業に限らず起業や新規事業立ち上げに際して、チャットbotをフックにした企画出しからさせて頂くことも出来ます。

③自社サービス
サービスやメディアという形で、チャットbotを絡めたプロダクトをリリースしていきます。

チャットbotはインフラとしての側面が強いので、例えば、「自社サービスに導入し競合との差別化を図りたい」「社内で新規事業を立ち上げたいがリソースを割けない」等、事業内容を個別に精査し、上記とはまた違った使い方をご提案することも可能です。
その一方で、具体的な使用例が思い浮かぶよう、自社サービスのリリースも増やしていきたいと考えております。

お問い合わせ

bot@injus.co.jp

お気軽にご相談下さい。

<http://www.injus.co.jp/bot/>