

PREPRO | プレプロ AIでメッセージを自動で仕分け



PREPRO × @LiveAgent.

PREPRO（プレプロ）は、メールや問い合わせフォームの内容を解析し、分類するAIアプリケーションで、ヘルプデスクツール「LiveAgent ライブエージェント」で動作します。メッセージの内容を解析し、自動で回答を返信したり、適切な担当者に業務を割り当てます。メールや問い合わせの前処理を自動化できるので、問い合わせ対応業務の省力化、処理時間の短縮、コスト削減を見込めます。

PREPRO | プレプロ AIでメッセージを自動で仕分け

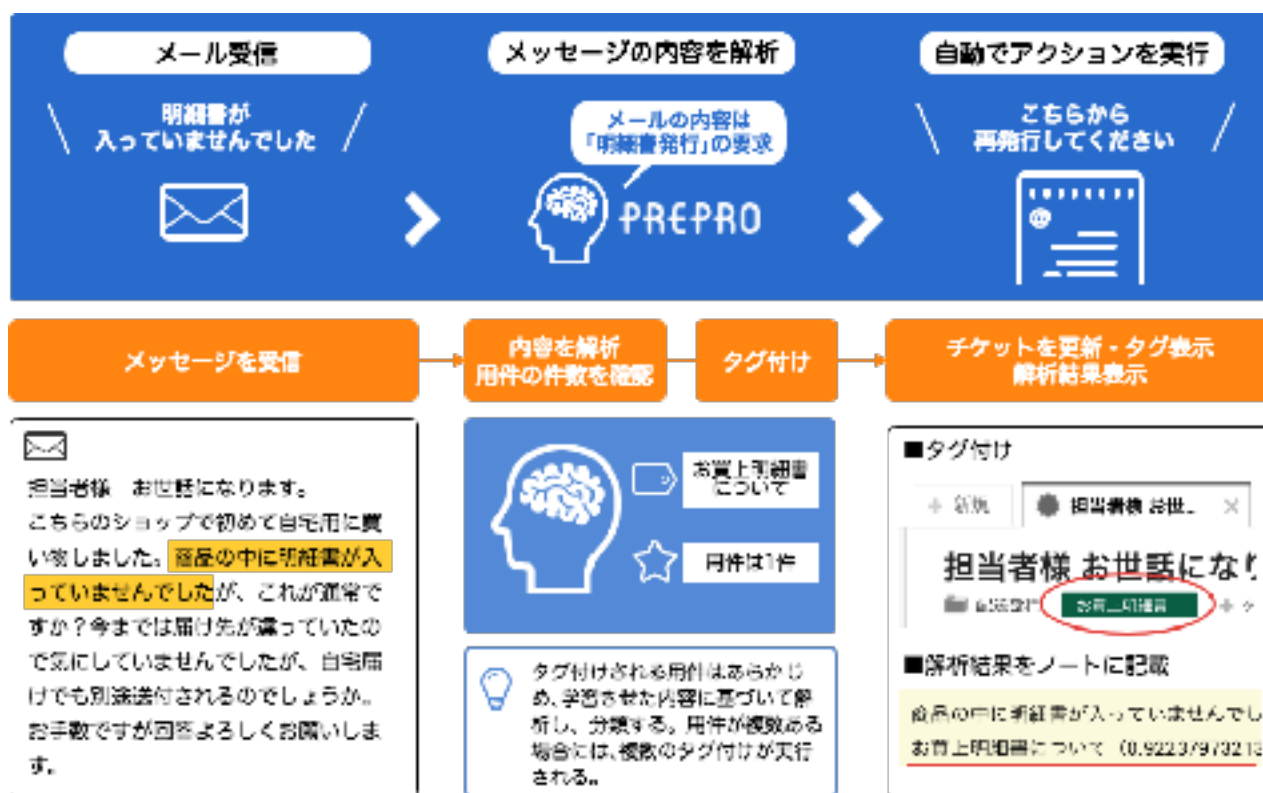
PREPRO概要

■PREPROはメッセージの内容を解析し、自動でアクションを実行します

受け取ったメッセージの内容を解析し、解析情報と用件の件数、タグ情報をLiveAgentに返します。

LiveAgentでは、設定された自動化ルールに基づいて、タグ表示や適切な担当者や部署への割り当てや自動返信による回答を行う事ができます。複数の用件の場合には複数のタグ付けを行います。大きなクレームと思われる場合には自動返信を行わずにSLAの変更や上長へのエスカレーションも行えます。

SLA(サービス・レベル・アグリーメント)はサポート担当者がチケットに返信するまでの時間や条件を目標設定することです。大きなクレームの場合には、返信するまでの期限を通常よりも短くするなどして、顧客の対応レベルを変更することで、不満を減らします。



■用件の種類が多くても対応します

分類できる最大数は数百の内容にも対応できますが、あらかじめ分類したいメッセージの内容をAIに登録し、学習させる必要があります。タグ付けした内容に合わせて担当部署を割り当てることができるので、担当者は自分の担当するメッセージだけに注力できます。

PREPRO | プレプロ AIでメッセージを自動で仕分け

■重要なメッセージと判断すると、自動的に重要度をあげて速やかな対応を促します

重大なクレームをAIに学習させることで、送信者が非常にお怒りの場合や大きなクレームをお持ちと思われるメッセージの内容が含まれていると分類されると、自動応答はせずに、対応するSLAレベルを変更し顧客への的確な対応をすばやく行うことが可能になります。

■メッセージを受け取って2分程度で自動処理します

分類する処理時間はメッセージを受け取ってから2分程度で完了するので、メールや問い合わせを大量に受け取る企業や組織では、今まで多くの時間がかかっていた前処理作業を大幅に削減できます。

《PREPROの特長》

- 学習をさせていくことで、的確な返信を自動で行う事が可能になります
- 複数の用件が書いてある場合でも、複数の用件をそれぞれ解析し分類します
- 1,000種を超える分類内容にも対応します
- メール、問い合わせフォーム、FacebookやTwitterなどのメッセージに対応します
- 外国語のメッセージは自動判別し、日本語訳を行い、タグ付けします(オプション)
- SalesforceなどのCRMや他のヘルプデスクツールとの連携も可能(カスタマイズオプション)

詳しくは：<https://aistart.io/prepro/>



PREPRO | プレプロ AIでメッセージを自動で仕分け

PREPROの適用例

〈PREPRO適用例①〉メッセージの内容を解析し、自動での確な回答を返信



PREPROは受け取ったメールや問い合わせのメッセージを解析し、ヘルプデスクツールに送信します。ヘルプデスクツールではメッセージの内容に合わせて、自動で回答ができるものは、自動でメールを返信します。受け取ったお客さまが解決しない場合には、「解決しなかった」ボタンを押すことで、営業時間内に割り当てられた担当者がフォローアップを行います。このことで、サポートの品質を高いままに、お客さまのよくある質問や要求に夜間や休日の即時対応を実現します。

〈PREPRO適用例②〉メッセージの内容を解析し、自動で適切な担当者にエスカレーション

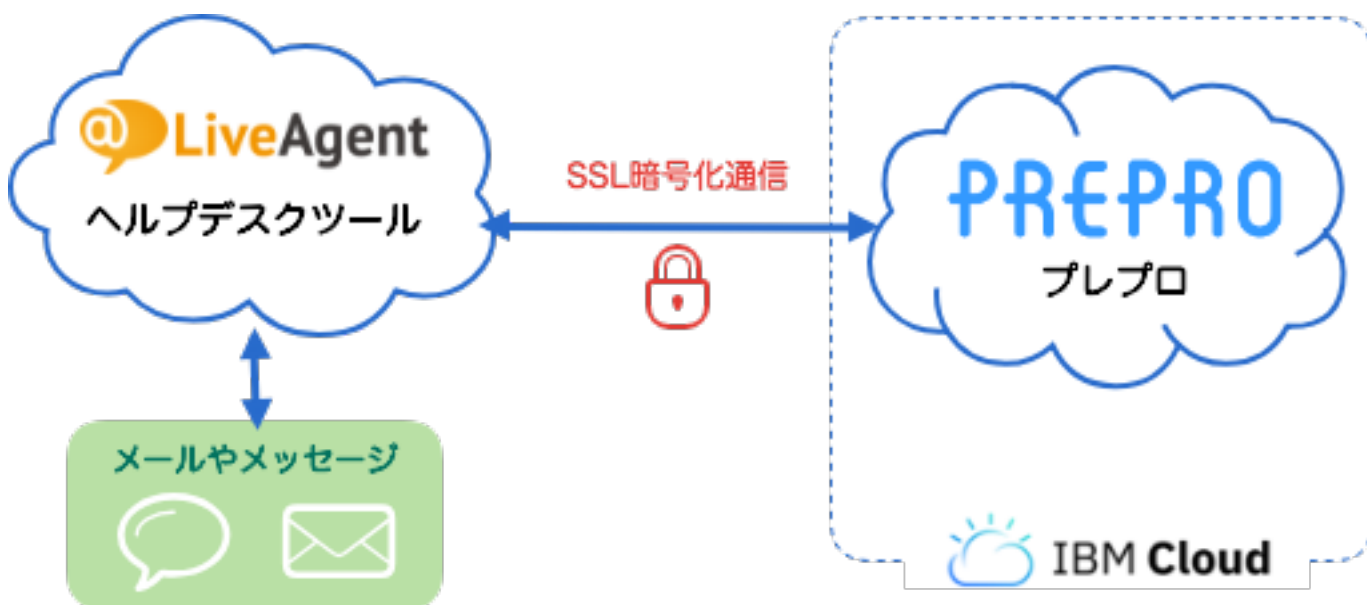


「お客さまから先日購入した商品が壊れてしまったメールが届いた」しかも「大至急の対応」を望んでいて「ご不満である」場合、PREPROがそれらの内容を解析し、適切な担当者へ業務を割り当てるとともに、対応期限を最短にするためにあらかじめ設定したSLA(サービスレベルアグリーメント)を優先対応に引き上げます。これにより、クレーム時の不満を最小限にします。

PREPROのシステム構成

PREPROはIBM Cloudで構築されたアプリケーションです。IBM Cloudはセキュリティと高可用性に優れたクラウドサービスで、外部サービスとセキュアなAPIでつながります。また、Watson APIの利用で最新のAIを実装できます。PREPROのメッセージ解析にはIBM Watsonを利用しています。

LiveAgentはクラウドサービスに構築されたヘルプデスクツールのSaaSサービスです。お客さま独自のサーバに構築するソフトウェア版もご提供しております。



※PREPROの利用の際には、IBM Watsonの操作や知識は不要です。PREPROとLiveAgentのメニューで各種の設定ができます。

※PREPROの利用の際には、個別にIBM Watsonに契約していただく必要はありません。

PREPROで実現する、問い合わせ管理の効率化とセルフサービス

PREPROを利用した基本機能を発展させることで、外国語への対応や外部データベースとの連携、自動返信メールによる回答など高度なセルフサービスを実現します。

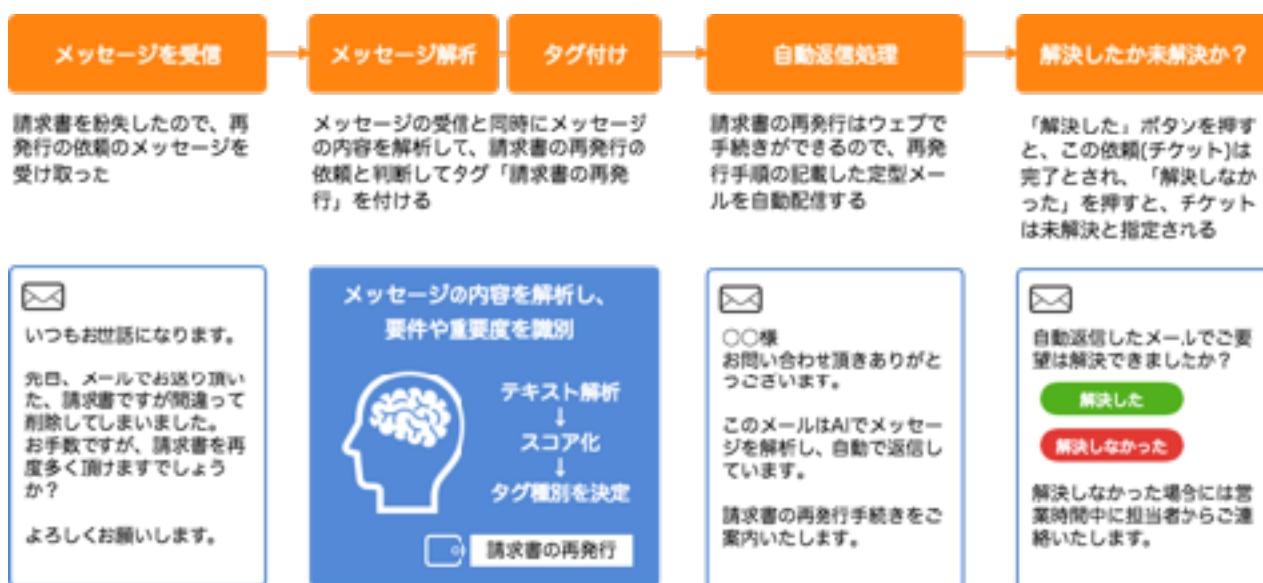


PREPRO | プレプロ AIでメッセージを自動で仕分け

PREPROの利用例

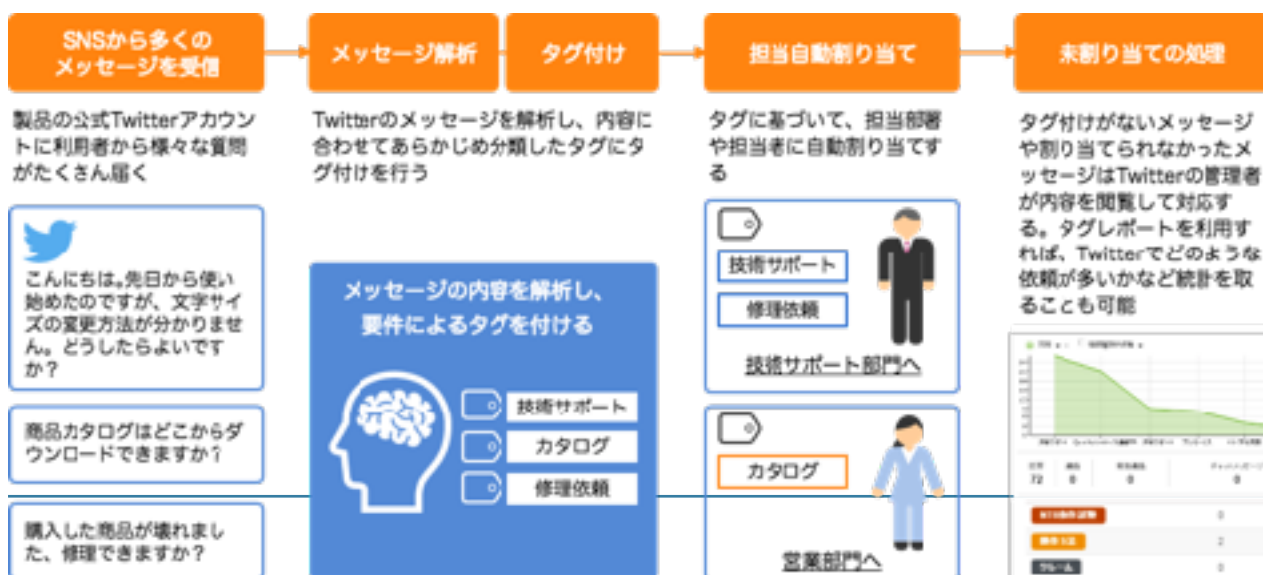
■ 自動返信処理で休日や夜間でも問題をすばやく解決

休日や夜間の問い合わせに、お客さまがセルフサービスでできる処理は、待たせることなく解決方法をすばやくお伝えしましょう。その上で、自己解決できない場合には営業時間に担当者から連絡する依頼も受け付けます。この方法で、対応の品質を下げることなく、営業時間外でもすばや初期対応を自動化することが可能になります。



■ FACEBOOKやTWITTERのメッセージ内容を分析して担当者へ割り当て

企業の公式FacebookやTwitter様々な質問が寄せられると、SNS管理者がひとつひとつのメッセージを確認し、対応する担当者の割り当てをしなければなりません。これには多くの手間と時間がかかります。これらの処理をAIによって自動化することで、スムーズで効率的なSNSの対応が実現します。割り当てられた担当者はLiveAgentを使うと割り当てられた案件に回答をするだけで、面倒なSNSのアカウント操作をせずに対応ができます。



リーズナブルな価格でご利用可能

PREPROは初期費用15万円、月額費用が2万5000円からご利用いただけます。

※価格はすべて税別です

〈初期費用に含まれるもの〉

- メッセージ解析AIクラウド環境設定
- 10種類の用件の分類と初期学習
- タグを利用した自動化の設定サポート

〈月額費用に含まれるもの〉

- PREPRO利用料金（メッセージの通数やボリュームによって変わります）
- 毎月のメッセージ数が200文字程度のメッセージで1,000通程度までのご利用
※実際にはAPIのコール数で計測します。

〈以下の場合にはオプション費用がかかります〉

- 10種類の用件を超える分類と初期学習（追加は1種類1万円～）
- 基本料金を上回るAPIコール数を利用された場合
- LiveAgent以外のヘルプデスクツールやCMSとの連携プログラムの開発
- メール、問い合わせフォーム以外のSNSなどでのご利用
- 導入後の分類学習や設計

※ヘルプデスクツールLiveAgentの費用が別途かかります。（月額2,900円～）

ヘルプデスクツール LiveAgentについてはこちらをご覧ください。

<https://www.liveagent.jp/>



株式会社インターワーク

〒107-0052
東京都港区赤坂三丁目20番6号
パシフィックマークス赤坂見附 6F



PREPROについてのお申込みやご相談はAistartの
サイトからお願い致します。

<https://aistart.io/>