

2021 年 6 月 8 日

株式会社バイタリフィ

AI搭載チャットボット『FirstContact』 と  
クラウド対応FAQシステム 『MatchWeb』 が連携  
～チャットボットのナビゲートによるユーザビリティの向上～



ベトナムオフショア開発やAI（人工知能）事業を行う株式会社バイタリフィ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役：川勝潤治、以下当社）は当社が提供するAI搭載チャットボットサービス「FirstContact（ファーストコンタクト）」と、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社（所在地：神奈川県川崎市、代表取締役社長：木村丈治、以下：NTT-AT社）が提供するクラウド対応FAQシステム「MatchWeb（マッチウェブ）」の連携を2021年6月8日に開始しました。これにより、膨大な情報量のFAQにおけるチャットボットのナビゲートが可能となり、ユーザビリティの向上を支援してまいります。

#### ■連携の背景と狙い

コロナ禍における非対面コミュニケーションツールの有用性が重要視されている昨今、電話対応やメール対応の人員も限られており、問い合わせ対応に課題を抱える企業は少なくありません。

今回、クラウド対応FAQシステム「MatchWeb」とAI搭載チャットボット「FirstContact」を連携し、こうした課題を抱える企業や行政官公庁に対して問い合わせを自動化するソリューションとしてFAQ連動型のチャットボットの提供が可能となりました。

## ■連携サービスの概要



NTT-AT社で提供中のクラウド対応FAQシステム「MatchWeb」は、大手企業・自治体にて多数導入されています。AIチャットボットと組み合わせることで、もっと手軽に使いたい・スマートフォンでも使いやすくしたい・親しみやすいページにしたい等の要望を解決でき、さらに使いやすくなりました。

下記に、主な特長を4つ抜粋しました。

### 1. 疑問解決をもっと手軽に！ユーザーの抱える疑問に対して解決策を提示！

「MatchWeb」単体での利用の場合はFAQページにて検索ボックスに知りたい情報を入力し、検索結果がサイト上で表示される仕様です。AIチャットボットと組み合わせることで、ユーザーはチャットの入力ボックスに質問を入力し、チャットボット上で回答を確認できます。「MatchWeb」の持つ幅広いFAQナレッジと「FirstContact」の持つチャット問い合わせの手軽さを組み合わせることで、気軽にチャット上での問い合わせが可能となります。

### 2. 該当のFAQページが見つからなくても大丈夫！全てのページにAIオペレータを搭載！

「FirstContact」はドメイン毎の料金体系になるため、全てのページに同料金内でAIチャ

ットボットを設置することが可能です。ユーザーが閲覧中のFAQだけでは解決に至らなかった場合でも、簡単に別のFAQの検索が可能となったり、仮に該当のFAQページが見つからない場合でも、チャットボットからの疑問解決が可能となります。

### **3. スマートフォンにも適応！チャット形式でユーザー満足度を向上！**

「FirstContact」と連携させることによって、ユーザーは情報を検索する必要がなくなり、チャットボットの質問に直感的に答えていくことができます。また、スマートフォンにも適応したチャット形式で、ユーザーはストレスを感じることなく、知りたい情報を見つけることが可能となります。

### **4. ブランディングの向上！キャラクターの追加で親しみやすいページに！**

チャットボットを使うことによって、挨拶やFAQ以外の対話、キャラクターの追加等により、ブランディングの向上につながります。FAQページが大きな改修をせずに、親しみやすいページへ進化いたします。

## **■今後の展望**

今後もNTT-AT社と連携し、ユーザーのFAQに対する評価を可視化する分析機能の追加など、さらにユーザーの満足度を高める機能を追加してまいります。

また、当社では、デジタルで全てが完結することが求められるDX時代において、最先端ソリューションを提供し、多くの企業のDX推進を支援します。また、当社メディア『アプリ開発ラボマガジン（<http://vitalify.jp/app-lab/>）』では、海外のビジネス環境、ITビジネス・モバイルビジネス情報なども発信しており、このような情報提供も通してDX時代をチャンスにする企業をサポートしてまいります。

## **■AIチャットボット「FirstContact」**

「FirstContact」は課題解決型のAI搭載チャットボットサービスです。BtoB、BtoC（対顧客）だけでなく、BtoE（対従業員）の領域でも、柔軟にカスタマイズをして、お客様の課題解決につながる仕組み作りをすることが可能です。

また、コスト面においても「まずは手軽に使ってみたい」というお客様向けに業界最安値の金額から提供しています。現在Webサイトやアプリをお持ちの企業であれば数行のコードを埋め込むことで、簡単に導入が可能です。

そして、LINEやFacebookと他サービスとの連携やAIと有人のハイブリッド対応を想定した機能が充実しています。

FirstContactサービスページ：<https://first-contact.jp/>

## **■クラウド対応FAQシステム「MatchWeb」**

NTT-AT社提供のクラウド対応FAQシステム「MatchWeb」は、企業のお客さま相談室やカスタマーサポート窓口など各種コールセンターに寄せられるお問い合わせとその回答を集めたQ&A集「FAQ」を簡単にWebで公開・管理できるFAQシステムです。単純な問い合わせ工数の削減のみならず、Web上でお客さまによる自己解決をサポートし、顧客サービスの向上に役立ちます。現在、一般企業や行政官公庁向けに広く導入されているサービスです。

MatchWebサービスページ：<https://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>

## **■バイタリフィについて（<https://vitalify.jp/>）**

会社名：株式会社バイタリフィ

本社所在地：〒150-0021 東京都渋谷区恵比寿西1-9-6アストゥルビル8F

代表取締役：川勝 潤治（かわかつ じゅんじ）

設立：2005年9月21日

資本金：8,000万円

連絡先：TEL 03-5428-6346 FAX 03-3461-6347

事業内容：国内受託開発事業、ベトナムオフショア開発、自社パッケージ製品開発

## **■本件に関する報道機関からのお問い合わせ先**

株式会社バイタリフィ 広報担当 東田

TEL 03-5428-6346 / Email [info@vitalify.jp](mailto:info@vitalify.jp)