

誰でも直感的に回答へ辿り着く
次世代の専用AIFAQツールがここに。

AIファーストサポート

自然言語処理モデル「BERT」活用専用AI FAQツール

自然言語処理モデル「BERT」活用専用AI FAQツール

AIファーストサポート5つの強み

1 低価格で
スピード導入が魅力！

2 コールサポートの
問い合わせを20～30%削減！

3 音声入力に対応！

4 お問い合わせを分析し、
適切なサポートAIへと成長！

5 御社専用AIだから、
専門用語にも対応可能！

自然言語処理モデル「BERT」活用 専用AI FAQツール

AIファーストサポート

ご導入、ご活用いただけるケース

- 現在、オペレーター数の見直しを検討しているコールセンター
- 自社にコールセンターがある、またはオペレーターが5~7人以上在籍している
- オペレーター1人あたりのお問い合わせ件数が1日50件以上ある
- 自社で展開している事業の中でサポートサービスも行っている



御社の専用AI FAQツール「AIファーストサポート」で

コールセンターのお悩み、スッキリ解決。



- ✓ 1日に何回も同じお問い合わせの回答をすることがある
- ✓ テンプレート対応できるような、返信・回答が多い
- ✓ 言葉だけでなく、画像やWEBページでお見せし伝えたい場面がある
- ✓ 電話対応が入ることで、他の業務効率が低下してしまう
- ✓ ヒューマンエラーによる誤返信、誤回答などの発生するリスクがある
- ✓ 今後の新サービス開始による問い合わせ件数の増加が見込まれる



導入実績

日本商工会議所様 検定試験受験者専用サイト

サイト利用者情報

年間受験者数 **30** 万人以上

ユニークユーザー **120** 万人以上

ログインPV **230** 万人以上



自然言語処理モデル「BERT」活用
専用AI FAQツール

AIファーストサポート

導入による結果

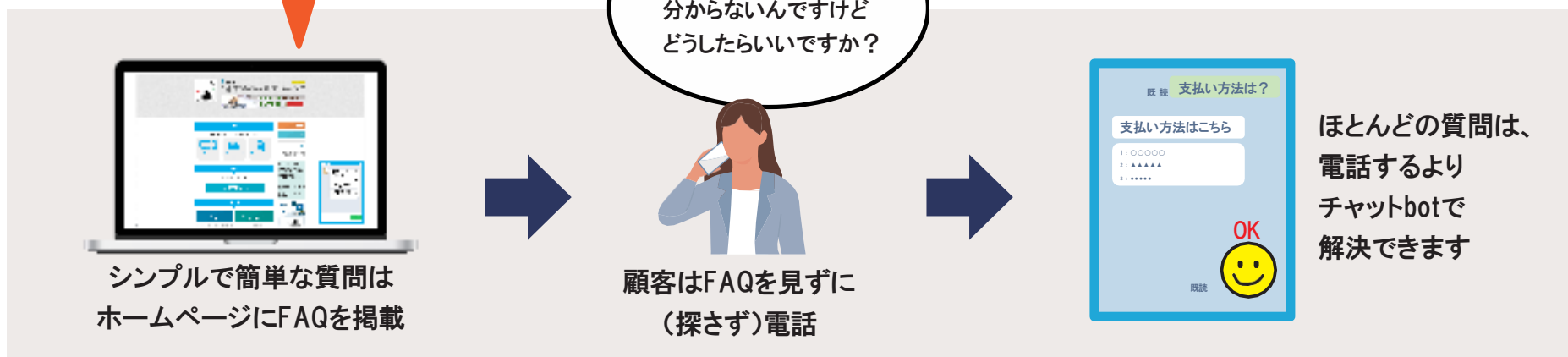
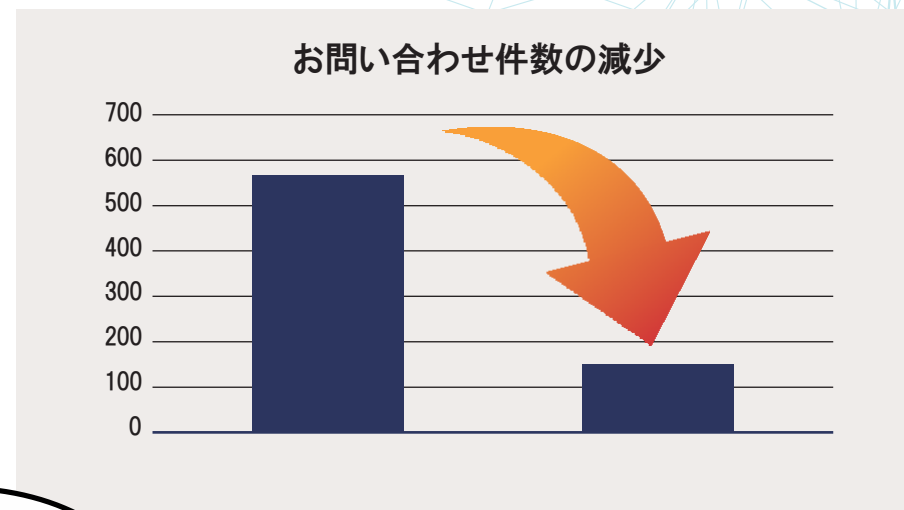
オペレーターへの
お問い合わせ件数 **12,000**件 → 約 **8,400** 件

集計期間：1年 **30%**削減 クレーム件数 **0** 件

導入実績 お問い合わせ件数の減少

〈sample〉よくあるご質問 順位

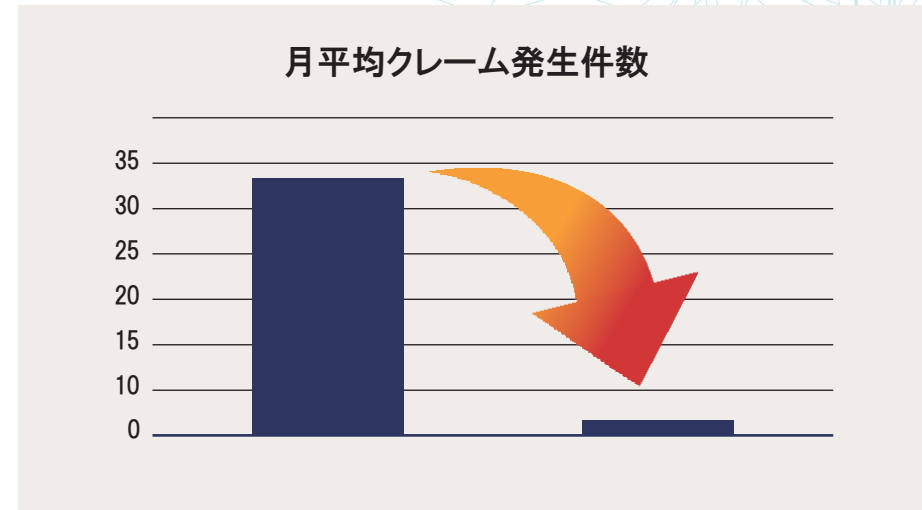
- 1位 パスワードを忘れた 20%
- 2位 領収書を発行したい 18%
- 3位 支払方法を知りたい 15%
- 4位 ログインできない 10%
- 5位 いつ届くか確認したい 2%



日常の問い合わせは、ホームページのFAQに掲載している内容を電話で質問する顧客が多くみられます

導入実績 クレームの減少

顧客から入力された質問に対して事前入力した回答パターンから適した回答を選出するのにBERT活用AIを使っています。回答に生成AIを使わず、専用AIに学習させることにより全ての回答をコントロールすることができるのでさまざまな角度からクレームの未然防止に取り組むことが可能です。



5つの強み 次世代のFAQツール「AIファーストサポート」

1 【導入まで最短1ヶ月】 安心低価格でスピード導入を実現！

業界最速の最短1か月でツールの導入が可能！
よくある質疑を準備いただけましたら、弊社の専門スタッフが構築用AIを活用し、関連ワード・関連質問など作成サポートをさせていただきます。既存のFAQがある場合は、そのデータを元に専用AIに学習をさせ、リリース後の反応を見ながら、定期的に質問項目を調整することで、御社にあったAI FAQを作成していきます。



回答準備

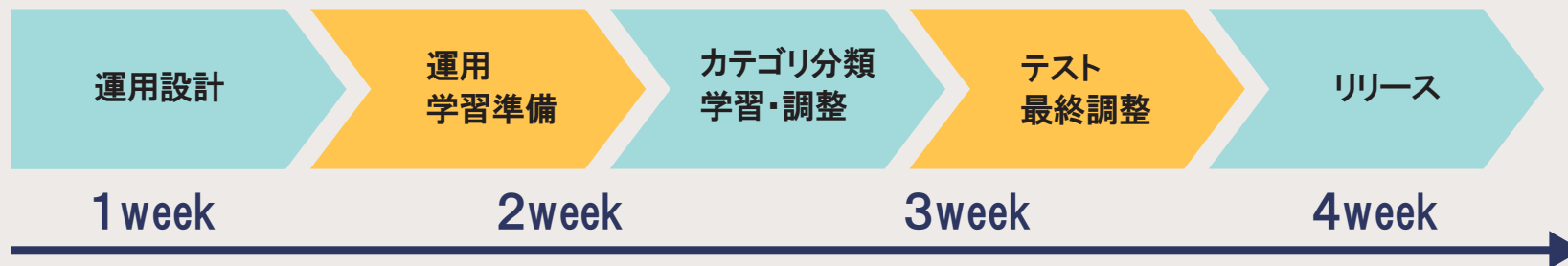


運用準備
(HP等)



テスト

導入スケジュール



1.【導入まで最短1ヶ月】安心低価格でスピード導入を実現！

3つの工程で準備をシンプルに

1 回答準備

- ①管理画面よりformatダウンロード
Excel(CSV)に作成
- ②類義語を作成
(初回サポート)
- ③同意質問文の作成
(初回サポート)

1	A	B	C	D	E	F
FAQコード	質問文	回答文	カテゴリ1	カテゴリ2	カテゴリ3	
	自由入力	自由入力	自由入力	設定しければ同じ文言をご入力ください。 簡単な分類分けのイメージです。		
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
0						
1						
2						

2 運用準備(HP等)

HPのどの部分が
利用者の動線になるか
行動思考で検討



3 テスト

動作、表示チェック、
品質チェックを行います

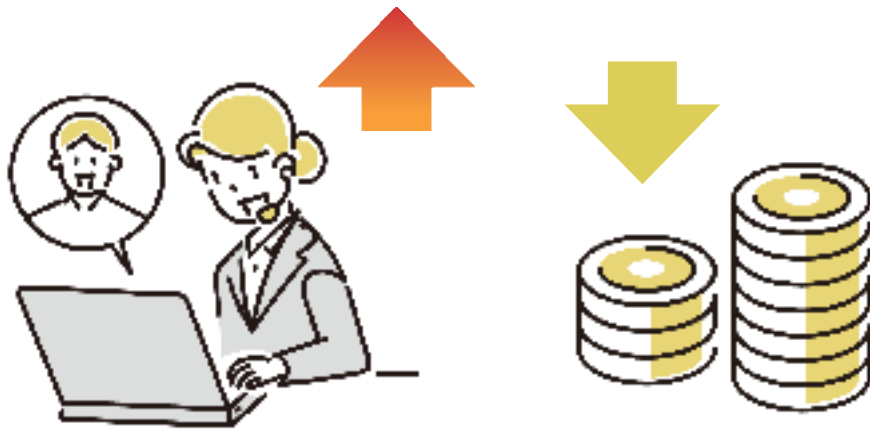
5つの強み次世代のFAQツール「AIファーストサポート」

2 顧客満足度UP! 24時間365日、サポート対応可能。 コールサポートへの電話問い合わせも20~30%削減!

専用AIFAQツール「AIファーストサポート」で実現できた!

作業効率UP、人件費DOWN。

ツール導入を頂くことで、電話やメールのお問合せを削減することが可能になります。お問合せにつながる導線に当ツールを設置することで、ユーザーが自ら問題解決を行えるため、直接の問い合わせ件数を大幅に削減し、人件費の削減につながります。



オペレーター採用時にかかる教育コストと人件費が発生する問題を専用
AIFAQツール「AIファーストサポート」が解決！

コールサポート 人件費／月 → 毎月／30～35万円 + α (諸経費)

AIファーストサポート → 毎月／8万円～ + 初期費用

	お問合せ対応件数	1日／稼働時間	稼働日数	教育工数
コールサポート	1時間／7～8件 月／1,000～1,250件	8時間	21日	有
AIファーストサポート	制限なし	24時間	31日	無

AIファーストサポート(chatbot)であれば、問い合わせに対する回答をAIが自動回答。
オペレーターの工数を3割カットを実現可能。
更に、24時間365日の自動応答が可能でサポート品質も改善出来ます。

P28 価格表へ

2.顧客満足度UP！ 24時間365日、サポート対応可能。

他社製品とのサービス比較

	AIファーストサポート	A社	B社	C社
各社の特徴 活用AI面	自然言語処理モデル 「BERT」活用 専用AI FAQツール	独自AI採用 チャットボット	複数AI活用 ワトソンAI、GPT、独自AI	単語検索 (キーワード特化型AI)
月額コスト	初期費用 1,000,000円 月額 80,000円～ 保守 50,000円	初期費用 1,300,000円 月額 250,000円～ 保守 0円～	初期費用 2,500,000円 月額 200,000円～ 保守 50,000円～	初期費用 1,000,000円 月額 200,000円～ 保守 0円～
QA制限数	制限なし	制限あり 200単位	制限あり 500単位	制限あり 200単位
QA登録方法	システム登録 CSV一括ダウンロード カテゴリ設定可能	システム登録カ テゴリ設定不可	Excel登録 システム登録 カテゴリ設定可能	システムページ作成 ページ一括依頼可能 カテゴリ設定依頼可能
シナリオ設定	事前シナリオ設定不要 質問紐付けを学習させることで 文章のニュアンスを理解し 紐付けが可能	設定したルートのみ フリー入力可能	事前シナリオ設定の他に 独自AIを活用した回答 紐付けが可能	単語検索のため シナリオなし

5つの強み 次世代のFAQツール「AIファーストサポート」

3 専用AI FAQツール「AIファーストサポート」は テキストだけでなく音声INPUTにも対応！

機械が苦手な方もカンタン操作

音声入力でも質問が可能！

文字入力を使わずに音声による入力を実現。お子様、高齢者、障害等があり質疑や入力が困難な方でも、気軽に利用することができる機能を提供しています。

とっても便利！

これはカンタン！

機械が苦手な私でもできた！



5つの強み 次世代のFAQツール「AIファーストサポート」

4 さらに、お問い合わせを分析し より適切なサポートAIに成長させられる！

必要な集計・分析ツールを準備

課題が見えるから改善活動が円滑に！

運用後の質問・回答状況を集計・分析することで、質疑の過不足に対してアプローチ可能。例えば、分析には『ワードクラウド』『共起ネットワーク』『返答ログ』が活用でき、多い質問や誤回答などのチェックから改善につなげることが可能です。追加の学習情報を準備することによりAIをさらに成長させることが可能です。





今までのchatbot
離脱やお問い合わせの原因
要件定義を繰り返し確認して答え
へ導くため、やり取りの中で離脱
することも…







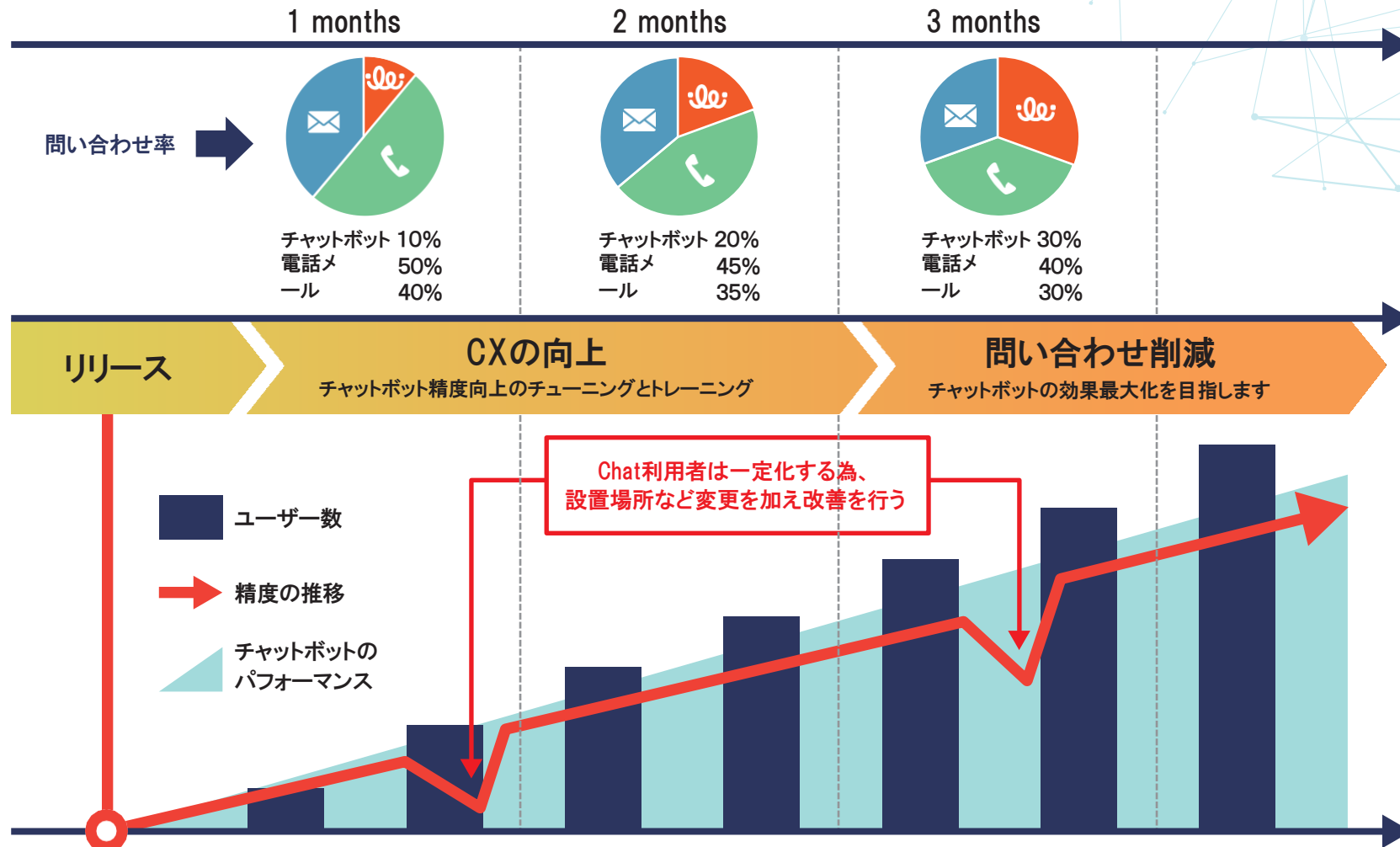
AIファーストサポート
すぐに疑問が解決！
質問者の1回目の文章を汲み取る
ことも可能！



5つの強み

4. さらに、お問い合わせを分析しより適切なサポートAIに成長させられる！

「AIファーストサポート」 カスタマーサクセスイメージ



5つの強み 次世代のFAQツール「AIファーストサポート」

5 御社専用AIだから、**専門用語にも対応可能!** 正確に判断できるように学習をコントロールできる

専門用語にも対応できる独自AI

当社では、大規模言語モデルである『BERT』を活用したAIをFAQツールに採用しています。

『BERT』は、文章の中のニュアンスを理解することを得意としており

文章分類、質問応答、翻訳などのさまざまなタスクで高い精度を持つモデルです。

学習面では、文書内の単語の前後関係を考慮して単語の意味を把握することができるため、文章の意味を理解するのが得意です。

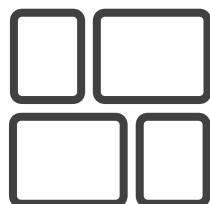


自然言語処理モデル「BERT」活用 専用AI FAQツール

AIファーストサポート

主要機能

カテゴリ設定



音声入力



よくある質問

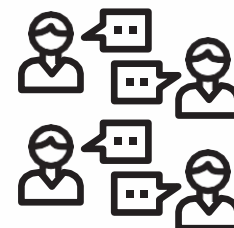


文章強調

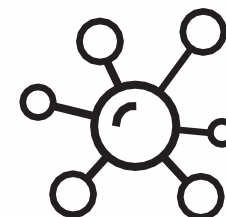


分析機能

よく使われる単語



単語の紐付き



カテゴリ設定

カテゴリ設定が個別で可能となり、回答によって指定カテゴリの表示/非表示が可能となります。



カテゴリ ①
営業部用: <https://aaaa.com/xxx>



カテゴリ ②
経理用: <https://aaaa.com/yyy>

カテゴリを分けることで
質問も、回答も、別々のものが設定可能

Q: 請求書の提出はいつまで?

請求書は、月末までに
経理部へ提出ください。

請求書は月初に締めて、
〇〇システムへ連携が必要

Q: インセンティブについて

目標を120%達成で、
〇〇円もらえます。

回答項目がない



自動応答チャット

なんでも聞いてね！音声入力も対応してるわん。

質問を入力してください

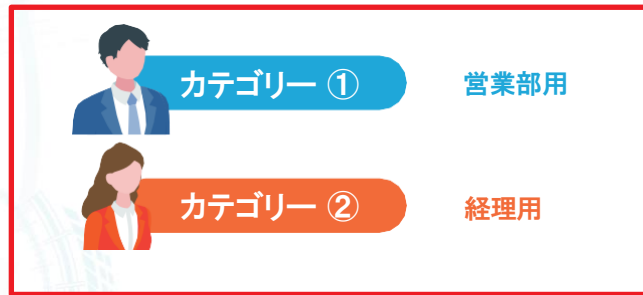


自動応答チャット

なんでも聞いてね！音声入力も対応してるわん。

質問を入力してください

AI ファーストサポートの主要機能定



管理画面／カテゴリ設定一覧

The screenshot shows the 'Category Management' screen. The sidebar on the left contains navigation items, with 'カテゴリ設定' highlighted. The main content area displays a table of categories. The table has columns for 'ID', 'カテゴリ名', and 'ステータス'. The first row is highlighted in blue and corresponds to 'Category 1' (営業部用). The second row is highlighted in orange and corresponds to 'Category 2' (経理用). A 'DEMO' label is visible in the top right corner of the main content area.

ID	カテゴリ名	ステータス
1	営業部用	有効
2	経理用	有効

データ管理

管理が煩雑化する回答は、システム上での編集/管理をメインにExcelにより簡単に、インポート / エクスポートを一括で行うことが可能となります。

管理画面/FAQ一覧

The screenshot shows the 'FAQ一覧' (FAQ List) management screen. The left sidebar has 'FAQ' highlighted. The main content area includes a search bar, a 'FAQコード' dropdown, and a '検索' (Search) button. Below this are buttons for '新規追加' (Add New), '更新' (Update), and '削除' (Delete). A table at the bottom displays a list of FAQs with columns for 'FAQコード' and '内容' (Content).

FAQコード	内容
FAQ0001	お問い合わせの受付時間について
FAQ0002	お問い合わせの受付方法について
FAQ0003	お問い合わせの受付時間について
FAQ0004	お問い合わせの受付時間について
FAQ0005	お問い合わせの受付時間について
FAQ0006	お問い合わせの受付時間について
FAQ0007	お問い合わせの受付時間について

Excelで簡単インポート、エクスポート

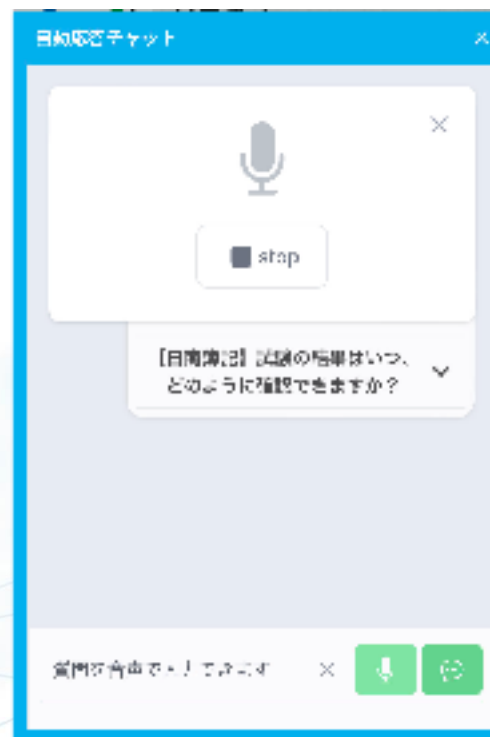
The screenshot shows the 'FAQアップロード' (FAQ Upload) screen. The left sidebar has 'FAQアップロード' highlighted. The main content area features a message box at the top and a 'FAQアップロード' section with a 'Excelファイルのアップロード' (Upload Excel File) button. Below this are buttons for 'アップロード' (Upload) and 'キャンセル' (Cancel).

音声入力 入力が困難または苦手な方でも24時間質問ができる音声入力ボタンを設置。

音声入力画面



このマークを
タップ

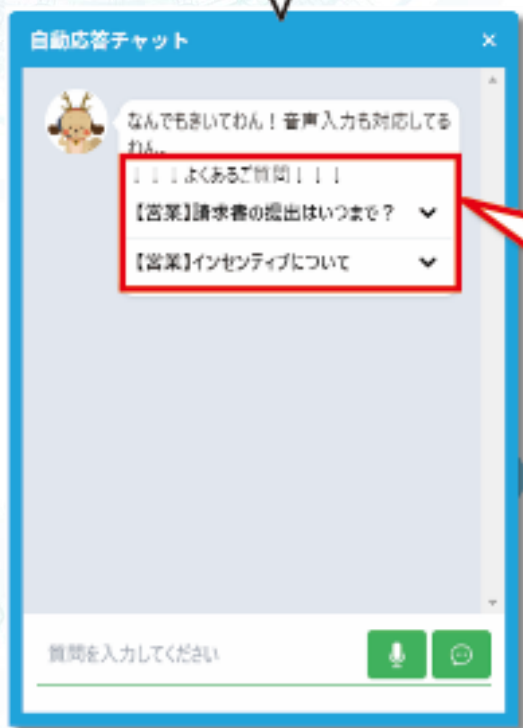


左記の画面になりましたらマイクに向かって話しかけるだけで、声を文字に変換し文章作成ができます

AIファーストサポートの 主要機能

よくある質問

AIファーストサポートが起動した際のユーザーインターフェースで、『よく使われるFAQ』を固定で設定することができます。



カテゴリ毎に“よくある質問”が変更可能!
よく見られている質問を固定表示

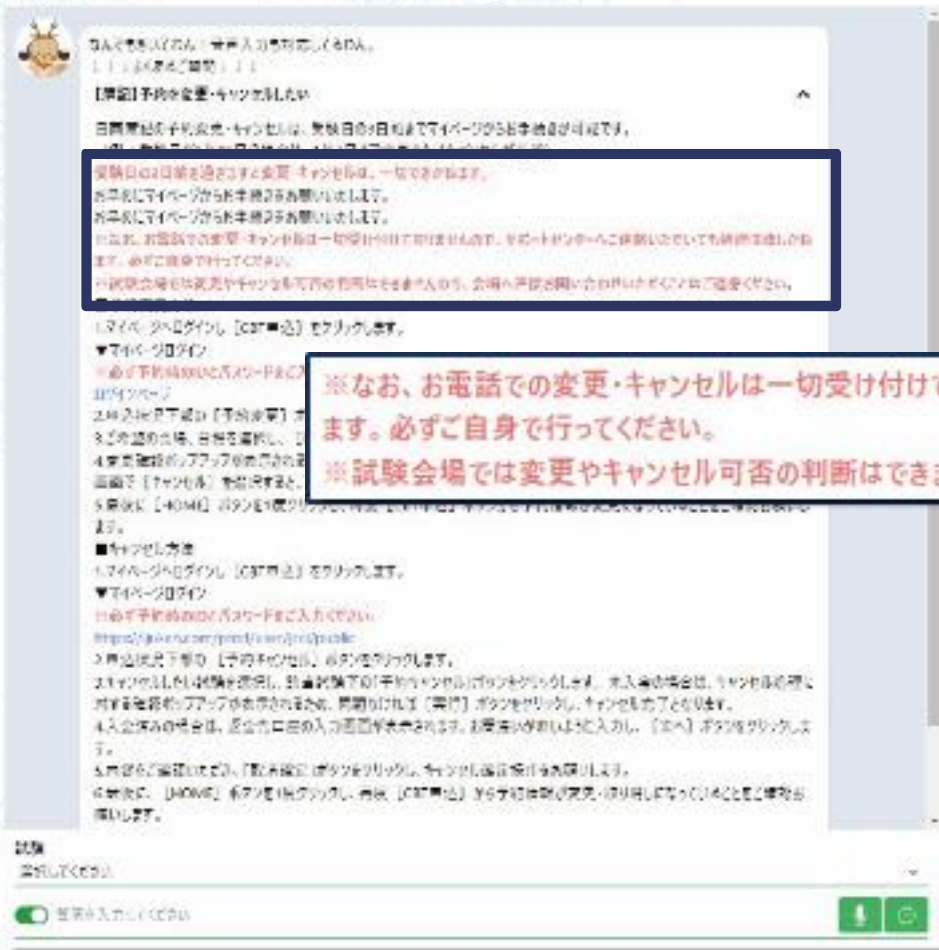
カテゴリ毎に“よく見られる質問”が
変わると思います。
データを元に固定表示することで、
検索頻度を下げつつ、利便性が向上します。



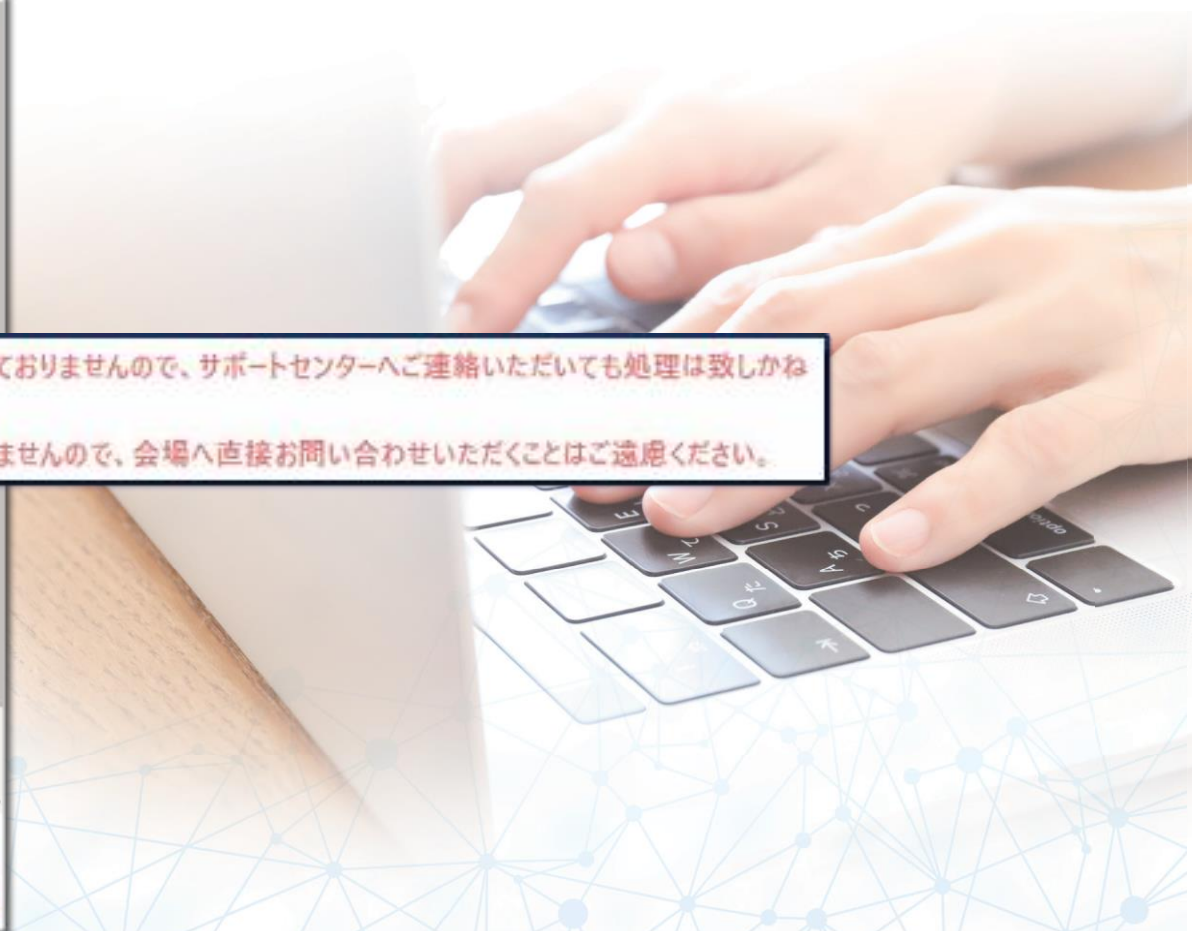
AI ファーストサポートの 主要機能定

文章強調

回答ページはHTMLを活用し作成することができます。文字色、画像、ハイパーリンクなど埋め込むことが可能です。また、作成ができない等回答作成における作成サポートなどお申し付けください。



※なお、お電話での変更・キャンセルは一切受け付けておりませんので、サポートセンターへご連絡いただいても処理は致しかねます。必ずご自身で行ってください。
※試験会場では変更やキャンセル可否の判断はできませんので、会場へ直接お問い合わせいただくことはご遠慮ください。



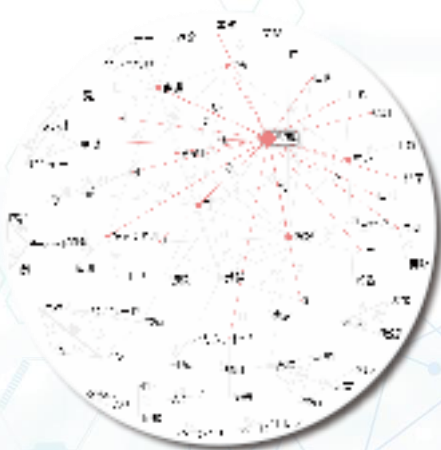
単語の紐づき

ここでは、単語の関連性を可視化することができるので、出現頻度の高い表現の把握や文全体の趣旨の理解などから回答の作成やAIの学習に応用する事が可能となります。

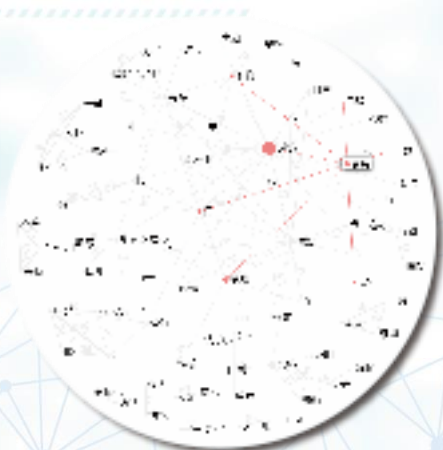
共起ネットワーク



共起ネットワーク[試験]



共起ネットワーク[変更]



単語共起回数テーブル

単語	共起回数	出現率
試験	100	100%
変更	95	95%
試験	90	90%
変更	85	85%
試験	80	80%
変更	75	75%
試験	70	70%
変更	65	65%
試験	60	60%
変更	55	55%
試験	50	50%
変更	45	45%
試験	40	40%
変更	35	35%
試験	30	30%
変更	25	25%
試験	20	20%
変更	15	15%
試験	10	10%
変更	5	5%

自然言語処理モデル「BERT」活用 専用AI FAQツール

AIファーストサポート

自己解決に必要な要素を1つに！

コールセンターの業務負担軽減～オペレーションの簡路化を実現

	ChatBot	FAQシステム	AIファーストサポート
回答までのスピード	○	×	○
回答表示内容	×	○	○
操作性	○	×	○
FAQの量	×	○	○
回答情報量	×	○	○

サービスの紹介

下記内容は、運用開始迄の期間に実施される大枠の運用内容となります。
サービス設計の際には、詳細情報を基に一緒に設計をさせていただきます。

カテゴリ	サービス名	
初期構築	カテゴリ設計	回答やHPの状況に合わせて、初回の設計をアドバイスいたします。
	質疑準備	想定される質疑をHPの情報を基に準備。 ※基本回答のみ、その他詳細情報は 企業様にて作成必須
	質疑調節	回答の紐付けや、複合化すべき回答の調節を行います。
	学習データ作成	質問文に紐付く類義質問と類義語の作成を実施および学習
公開前準備	回答テスト	回答の精度確認、また設定に不備がないかのテスト確認を行います。
	UI確認	設置された【iframe】の挙動(PC/スマートフォン)確認を実施。
初期運用	初期分析	開始数日～週の活用状況での回答精度を確認また、修正が必要な箇所(データ)の改修。
	初期学習調節	初期段階で、変更が必要になる場合はAIへ向け課題抽出及び学習データの再構築を行います。
中期運用	回答精度調査	開始3か月以降の回答精度を調査、分析及び相談改修の実施

プラン価格表

3か月間の無料トライアル受付中

※初期費用を含めた価格は、お打合せ時にお伝えいたします。
お気軽にご連絡ください。

biz_admin@cbt-s.com

代表番号:03-5209-0551

受付にて、『AIファーストサポートの資料について』と、お問合せください。

会社概要

教育を通して豊かな国へ AIシステムの開発実績多数

会社概要	
会社名	株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ
資本金	3,000万円
設立年月日	2009年5月
代表取締役	野口 功司
住所	本社 〒101-0022 東京都千代田区神田練塀町3 AKSビル6階 電話:03-5209-0551 FAX:03-5209-0552



顔認証AI

同一人物かをAIが判定。当社のシステムでは受験システムに搭載。事前登録した本人画像と当日来た受験者が同一人物であるか等の判定処理に利用しております。



自動検知システム

受験に関するAIソリューション。受験者が画面を見していない・手の動作がおかしい等、不正行為と思われる行動をAIが検知。受験者の目線や体の動き等から不正行為を行っていないかを確認します。



その他AI

提出書類等に貼り付けられた写真の不具合等、不備と思われる画像データの検知を行うAI等をリリースしております。また企業様のニーズに合わせた開発受託も可能です。