

チャットボットhitobo 生成AIにPDFやURLを読み込ませるだけでFAQの自動生成が可能に 生成AIにテキストをコピーする反復時間を削減しヘルプデスクの業務効率化を促進

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセスソリューション・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下 アディッシュ）は、ヘルプデスクの業務効率化や生産性の向上を目的に、ノーコード・チャットボットのhitoboで、PDFやURLを直接読み込ませるだけで、生成AIによってFAQ^(※1)を自動生成できる機能を追加します。同時に導入支援として、自動生成されたQ&A^(※2)の質問カテゴリーの体系的な設計・分類の完成までを伴走するサポートを開始します。2023年9月下旬から提供開始予定です。なお、連携する生成AIは、ChatGPTを提供する人工知能研究開発のOpenAI社^(※3)のAPI^(※4)です。



【生成AIサービス利用時の課題】

ヘルプデスク業務の自動化にあたり、負荷の高い業務の一つに「Q&Aリストの作成」があります。ChatGPTなどの生成AIの普及により文章の自動生成や要約、Q&Aの分類が容易となり、業務効率化につながっていますが、生成AIサービスのみを利用した場合は、以下の課題が見られます。

- ・生成AIサービスの画面上でプロンプトの入力および出力物の利用のため、生成AIの回答を使用するファイルやツールへコピーする反復作業
- ・生成AIによる出力結果が完了するまで画面の前で待つ時間
- ・生成AIにより作られるQ&Aのカテゴリー分類が、利用者が理解しやすい分類にならない場合がある

【hitoboの新機能/サービス概要】

■PDFやURLの読み込みでFAQを自動生成

ChatGPTなどの生成AIサービスを利用してQ&Aの作成を進める際、一般的な課題として生成AIに指示を繰り返すことや、テキストをコピーする反復時間など非効率な作業が発生します。

hitoboで新たに提供する機能は、PDFやURLの読み込みだけで、指定した数のQ&Aを生成できるようになります。同時にQ&Aのカテゴリー分類も自動作成します。

これにより、社内で簡単にFAQの作成と更新が可能となり、作業の効率化が進みます。

■FAQカテゴリーの体系的な設計を導入支援。運用開始後もサポート

Q&Aを多く作る場合、作成者や利用者にとってわかりやすいカテゴリー分類が重要です。AIに自動生成させるだけでは、わかりづらい分類になることもあります。hitoboの導入サポートとして、自動生成によるQ&Aリスト作成やカテゴリー分類の設計を伴走し、カテゴリー分類されたQ&Aリストの完成までを支援します。さらに要望に応じ、導入時にhitoboへのQ&Aリストの登録を代行することも行います。

適切なFAQにするためのカテゴリー分類の設計と、カテゴリー名からQ&Aを自動分類できることにより、FAQの構築時と運用開始後の作業の効率化につながります。



質問	回答	カテゴリ	サブカテゴリ	ページポット	生成日時
<input type="checkbox"/> hitoboとは何ですか？	hitoboは、サービス紹介サイト、コーポレートサイト、ヘルプデスク、社内FAQなどで、だれもが早く簡単に導入でき、簡単に改善できるチャットポットです。機械学習とルールベースの自動応答により、複雑な設定なしにユーザーの困りごとをより早く、より多く解決します。	概要	-	ON	2023年6月23日 12:00
<input type="checkbox"/> hitoboとは何ですか？	hitoboは、サービス紹介サイト、コーポレートサイト、ヘルプデスク、社内FAQなどで、だれもが早く簡単に導入でき、簡単に改善できるチャットポットです。機械学習とルールベースの自動応答により、複雑な設定なしにユーザーの困りごとをより早く、より多く解決します。	概要	-	ON	2023年6月23日 12:00

※画面イメージ。デザインや項目の名称は、変更になる場合があります。

■価格・提供開始日（予定）

プラン名：ベーシック

月額費用：65,000円（税込71,500円）

初期費用：50,000円（税込55,000円）

提供開始日：2023年9月下旬（予定）

※2023年8月16日（水）から先行トライアル受付開始。

※現在、ベーシック以上のプランを利用中のお客様は、順次、利用希望を受け付けて提供予定です。

※無料トライアルあり。オンライン会議で、現状の社内ドキュメントやWebページなどの素材をヒアリングし、FAQ作成の進め方について簡易コンサルティングを実施します。

<https://hitobo.io/product/>

【オンラインセミナーの開催 ～ファイル・URLからのFAQ生成機能の連動企画～】

ChatGPTで自社情報を反映したFAQを自動生成する方法、カテゴリーの自動分類の方法、作成したQ&AリストをチャットボットやFAQシステムで活用する方法について解説するセミナーを開催します。

タイトル：『ChatGPTのFAQ・カテゴリー生成を自社情報反映で効率化する全手順』（オンライン）

日時：2023年8月30日（水）11:00～11:50

申し込みページ：<https://hitobo.io/seminar/seminar20230830/>

申し込み締切日：8月28日（月）13:00まで

備考

- ※1) FAQは「Frequently Asked Questions」の略。「頻繁に尋ねられる質問」のこと。Q&Aのうち、よく聞かれる質問を指す。
- ※2) Q&Aは「Question and Answer」の略。「質問と答え」のこと。
- ※3) ChatGPTはOpenAI社が開発した大規模言語モデルAIのサービス。
- ※4) APIは「Application Programming Interface」の略。プログラムやサービスが外部とやり取りをするための仕組みのこと。

【hitobo 概要】

hitoboは、だれもが早く簡単に開始でき、改善が可能な自社開発の企業向けAIチャットボットツールです。ノーコードで、チャットボットおよびFAQ検索ページの構築が可能です。Q&A自動生成、Q&A更新、チャットボットへの反映、問い合わせ履歴分析の一連の作業がスムーズにでき、主に社内FAQや顧客対応における業務効率化や生産性向上のために活用されています。<https://hitobo.io/>

【アディッシュ株式会社 概要】

設立：2014年10月1日（東証グロースコード：7093）

代表者：代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容：ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、情報社会が健全で心地よい“居場所”となるような社会の実現を目指します。

- スタートアップの成長支援とこれに伴う適応課題の解決
- カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティング・運用サービスの提供
- 誹謗中傷および炎上対策、学校向けネットいじめ対策

URL：<https://www.adish.co.jp>

【報道関係者お問い合わせ先】

コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel:03-5759-0334（代表） Mail：info@adish.co.jp お問い合わせフォーム：<https://www.adish.co.jp/contact/>

【サービスに関するお問い合わせ先】

サービスデザイン本部 池谷（いけや）

Tel：03-5759-0334（代表） お問い合わせフォーム：<https://hitobo.io/contact/>

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です。

※本リリース情報は、2023年8月15日現在の情報です。