

チャットボットhitobo、「生成AIボット」で自社データから社内の質問に回答生成。
複数のQ&Aにかかる質問も回答可能。社内FAQ作成と回答を効率化

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、社内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、生成AI^(※1)が社内からの質問に対して、自社データをもとに即時に適切な回答を生成する「生成AIボット」^(※2)β版の提供を開始します。ChatGPTを提供する人工知能研究開発OpenAI社^(※3)のAPI^(※4)を活用し機能提供を行います。2023年11月中旬から開始予定です。



<社内FAQで発生している回答者・質問者双方の課題>

従業員から情報システム、総務、人事・労務、経理などの担当者への質問は、「回答する担当者」「質問する従業員」双方の生産性を下げてしまう課題があります。

回答者の課題（情報システム、総務、人事・労務、経理など）

- 定型回答や過去の回答で解決可能な質問に対応する時間の浪費。
- 問題の切り分けが必要な質問を個別対応することによる業務の中断。

質問者の課題（全ての従業員）

- 回答部署や担当者を探す労力。どの質問を誰に聞けばよいかを完全に把握することは、自部門・他部門に関わらず難しい。
- 問題解決まで次の行動に移れない場合、時間が浪費し生産性の低下につながる。

<サービス概要>

■「生成AIボット」で従業員の質問に最適な回答を自社データから個別に生成

新機能である「生成AIボット」は、事前に自社データからhitoboで自動生成したQ&Aリストを元に、従業員の質問に最適な回答を個別に生成して回答します。これにより、従来の一般的な「一問一答形式」のチャットボットの課題を解決します。

「一問一答形式のボット」

- 事前に想定していない表現による質問があった場合に、回答を返すことが難しい。
- 事前に用意したQ&Aにピッタリと当てはまらない質問に対しては「なるべく近い」Q&Aを1つ、または複数候補をすることまでしかできず、回答の柔軟性が低い。
- 複数のQ&Aにかかる質問を入力された場合も1つずつしか回答ができない。

新機能の「生成AIボット」 (※)

- 「生成AIボット」が利用者の質問の意図を柔軟に解釈して返答できる。冗長な質問でも要点を押さえた返答ができる。
- 個別の質問に対して、自社データのQ&Aリストを元に最適化した回答文が生成できる。
- 複数のQ&Aにまたがった質問に対しても、まとめて回答できる。

(※) 「運用コストを抑えること」や「柔軟さよりも完全な正確性」を優先する場合は、「確認済みのQ&A」による定型回答に変更を加えず回答する一問一答形式のボット (Q&Aボット) (※5) を選択することも可能。



- 1 Q&A自動生成によるデータ整備だけに生成AIを活用することも可能。
- 2 用途に応じて、生成AIボットで回答生成することも、正確性重視の従来のAIの利用も可能。

「生成AIボット」機能の追加により、hitoboの活用方法の選択肢が増えます。生成AIにより自社データのQ&A整備をしつつ、対応窓口に合わせた最適なボットの使い分けができるようになります。解決範囲の最大化を優先する「生成AIボット」は社内の一部で使用し、不正確さのリスクをゼロにすることを優先したい場合は、従来の「Q&Aボット」を使用できます。生成AIを適切な範囲で使い分けることで、生成AIのメリットを活かす効果的な運用を進めることができます。

■価格・β版の提供開始日 (予定)

プラン名：「生成AIボット」プラン
 月額費用：100,000円 (税込110,000円) ※年間契約の場合：95,000円 (税込104,500円)
 初期費用：50,000円 (税込55,000円)
 β版提供開始日：2023年11月中旬 (予定)

※2023年11月2日 (木) から先行トライアル受付開始

※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ページ等の素材をヒアリングし、自社データからQ&Aリストを自動生成するための進め方や、課題解決のための最適な運用方法をアドバイスする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：生成AIボット機能リリースの連動企画>

ChatGPTで自社情報を反映したFAQを自動生成する方法、カテゴリの自動分類、作成したQ&Aリストを元に生成AIボットで自動回答するチャットボットの運用方法や、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で自社データからQ&A生成。FAQ回答自動化における生成AIと従来AIの使い分けのポイントとは？』

開催日時：2023年11月14日（火）11:00～11:50

申し込み：<https://hitobo.io/seminar/seminar20231114/>

開催形式：オンライン

申し込み締切日：11月13日（月）13:00まで

備考

- (※1) 生成AIは、Generative AI（ジェネレーティブAI）とも呼ばれ、文章や画像など様々なコンテンツを生成できるAIのこと
- (※2) チャットボットhitoboの機能名称
- (※3) OpenAI社は、大規模言語モデルAIサービスのChatGPTの開発・提供元企業
- (※4) APIは「Application Programming Interface」の略で、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。
- (※5) 参照：[プレスリリース](#) | 2023年4月6日

【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11月2日時点の情報です。