

Ver 2.6.2

# HUE Works Suite DX Solutions Chatbot

## サービスご紹介資料



**WAP**  
WORKS APPLICATIONS

# 会社概要 ワークスアプリケーションズ

私たちは、1996年の創業以来、日本発の業務アプリケーションのパッケージソフトウェア会社として、主に国内の大企業向けに製品・サービスを提供してまいりました。「働く」の概念を変え 仕事をより創造的なものへ、企業の生産性を高め 企業価値を拡大する、この企業理念のもと、ERPを軸としたソリューションプロバイダーとして、大企業に加えて中堅・中小・スタートアップ企業のDX推進のパートナーとなれるよう、さらなる発展を目指していきます。

商号	株式会社ワークスアプリケーションズ
設立	1996年7月
代表者	秦 修 (代表取締役最高経営責任者)
本社所在地	東京都千代田区麹町 1-12-1 住友不動産ふくおか半蔵門ビル 7F
グループ会社	エイアイエムコンサルティング株式会社 上海万革始应用软件有限公司(中国) Works Applications Singapore Pte. Ltd. (シンガポール) IVTL Infoview Technologies Pvt. Ltd. (インド)

## 事業内容:

- ERPパッケージソフトウェアのHUE AC・HUE Classic・Arielシリーズの開発・販売 及びサポート
- SaaSサービスのHUE Works Suite・HUE Works Suite DX Solutionsシリーズの開発・販売及びサポート
- 開発委託業務を含むSI サービス事業
- 業務改善の提案をはじめとしたIT コンサルティング サービス事業
- その他のプロフェッショナルサービス事業

約**2200**社(約**320**企業グループ)の企業様にご導入いただいております

健康にアイデアを



かがやく“笑顔”のために  
**森永乳業**



コープデリ連合会

食卓を笑顔に、地域を豊かに。



福岡銀行



太陽生命

高める、つくる、そして、支える。



熊谷組



pal\*system



ならコープ

HIS



JACCS

株式会社ジヤックス



ChemMat



GUNZE



スカパーJSAT



Forest Holdings



TOKAI RIKA



電力中央研究所



株式会社 コシダテック

centrainr

dip

トヨタモビリティサービス株式会社



NANKAI

KMEW



株式会社 宇徳



# チャットボット導入の落とし穴？

生産年齢人口の減少により従業員が不足している中、社内外の問い合わせ対応を削減することは多くの企業で重要課題となっています。

そこで、チャットボットを利用して問い合わせに自動回答することが注目されていますが、チャットボットの性能や操作性が悪いことで、**導入および運用の負担が高くなってしまったり**、**期待したほど効果を発揮できない** 事例も多々あります。

## 理想

AIチャットボットが従業員の代わりになってくれる

メンテナンスの負担が少ない

常に最新の情報を得ることができる



## 現実

Q&Aの更新作業に時間が掛かる

AIが賢くなく結局人に問い合わせが来てしまう

Q&Aが陳腐化して正しく回答できない





HUE Works Suite DX Solutions Chatbot（以下 HUEチャットボット）は、従来のチャットボットのご不満を持つお客様の声から誕生した、

**「本当に賢く」「運用が簡単」なAI チャットボット**です。

マニュアル要らずで直感的に操作いただける運用画面とどのような質問にも対応できる便利機能とAIを搭載しています。



## はじめから賢いAI

自然言語処理に特化した研究開発機関が直接製品を開発・提供・メンテナンスしており、様々な質問の表現の幅を理解・吸収し、高い精度で回答します。



## 誰でも簡単に導入できる チャットボット

HUEチャットボットの導入に、プログラミングなどの専門知識は一切必要ありません。複数階層のシナリオ分岐や画像挿入なども画面上の操作だけで簡単に設定できます。



## 見やすく、操作が簡単な管理画面

HUEチャットボットの管理者向けダッシュボードは利用状況がわかりやすく、ユーザー満足度を常に高い水準で維持し続けるための改善作業を簡単にできます。

# 特徴1 はじめから賢いAI -AIの専門機関が研究・開発・保守まで一貫して実施-

自然言語処理に特化した研究開発機関「ワークス徳島人工知能NLP研究所」にて  
日本語の語彙数・理解力・ダウンロード数トップクラスのAIエンジン を  
開発・提供・メンテナンス をしています。

そのため、最先端AIを迅速にHUEチャットボットに組み込み、ご提供 することができます。

※自然言語処理(NLP, Natural Language Processing)とは日本語や英語など人間が使っている  
言語をコンピュータに処理させるための技術です。  
かな・漢字変換、情報検索、音声認識など様々なシーンで活用されています。

ワークス徳島人工知能NLP研究所のAIエンジンは、様々な外部評価を得るとともに、  
業界・業種を問わず多くの企業様にご利用いただいています。

## <外部評価事例>

[2018年 言語資源に関する世界最大の学会「第11回 言語資源と評価に関する国際会議\(LREC/エルレック\)」に採択](#)

[2021年 電子情報通信学会 言語理解とコミュニケーション研究会の優秀研究賞 \(Best Paper Award\)を受賞](#)

## <採用事例>

[SyncThought SyncSearchサジェストエンジンに採用](#)

[リクルート AI研究期間 Megagon Labs OSSエンジンGINZAへ組み込まれる](#)

[ホットペッパービューティー 自社サービスの検索システムで利用](#)

[エムスリー 医療検索システムで利用](#)

[横河電機 プラント現場向け検索システムの研究開発で利用](#)

[GMOインターネット 自社ショッピングモールの検索システムで利用](#)



## 形態素解析辞書の規模、品質の比較

	開発元	語彙数	特長・品質
SudachiDict	WAP	290万語以上	IPA Dic, UniDic, Neologdの長所を継承し、専門家の手により継続的な洗練がなされている。
IPA Dic	NAIST	約40万語	人間の直感に近い単位での単語登録だが単語の網羅性、一貫性が低い、また2007年から更新が止まっている。
UniDic	国立国語研究所	約88万語	一貫性が高い辞書だが、人間の直感とは違う単語単位も登録されている。
NEologd	個人	320万語	語彙数は多いが、半自動登録のため誤りやノイズも多く品質は低い。

## 特徴1 はじめから賢いAI -日本語の”揺らぎ”や曖昧さに対応-

日本最大規模の自然言語処理辞書「SudachiDict」と専用の大規模な言語資源により、  
 利用者の様々な質問の表現の幅を理解・吸収し、高い精度で回答 します。

管理者はメンテナンスするQ&Aの数を最小限に留めることができる ため、運用負荷を大きく減らすことができます。

以下の表は、幅広い表現に対する回答精度を例示したものです。

Q&A上の言葉	利用者の検索言語	HUEチャットボット	
		言語の幅が広いチャットボット	言語の幅が狭いチャットボット
クレジットカード支払い	クレカ／カード払い	○ 「クレジットカード」「支払い」 表現を吸収し複合対応	× 片方もしくは両方の 表現を吸収できない
賞与支給	ボーナスの金額	○ 「ボーナス」→「賞与」	× 「ボーナス」≠「賞与」と認識
ICカード	SUICA、PASMO、KITACA etc...	○ 「SUICA」「PASMO」「KITACA」 →「ICカード」	× 「SUICA」「PASMO」「KITACA」 ≠「ICカード」と認識
ログイン	ろぐいん	○ 「ろぐいん」「log in」「ろぐいん」 誤った表記を吸収し対応	× 誤った表記を吸収できない

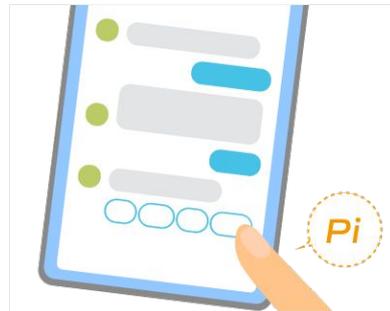
## 特徴1 はじめから賢いAI -自動聞き返し機能-

質問の言葉によっては、複数のQ&Aが該当することがあります。

その場合、HUEチャットボットが回答の中からQ&Aを絞り込むためのキーワードを自動でピックアップし、選択肢を提示します。

質問者は選択肢を選ぶだけで、最適な回答を手に入れることができます。

想定される選択肢は、管理者が事前に設定しておくことも可能です。



こんにちは！ HUE Chatbot です。

例えば、「Suicaでの精算は？」のような質問に答えます。

経費精算についてご質問をどうぞ！

ホテル代？

「ホテル代」についてですね。  
くわしく知りたいことを次の中からお選びください。  
なければ「そのまま問い合わせる」をお選びください。

補助金

航空券代

出張時

宿泊費

出張費

そのまま問い合わせる

### ◀選択肢が表示される対話例

質問者が「ホテル代？」と質問をしました。

このキーワードには、関連する Q&Aが多数登録されています。

この場合、案内すべき Q&Aを絞り込むためのキーワード候補を HUEチャットボットが自動的に聞き返してくれます。

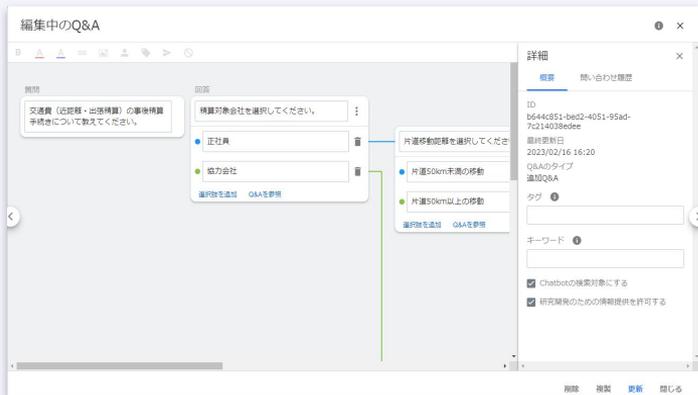
質問者はキーワードを選択すると Q&Aが絞り込まれ 欲しいQ&Aに辿りつくことができます。

## 特徴2 誰でも簡単に導入できるチャットボット

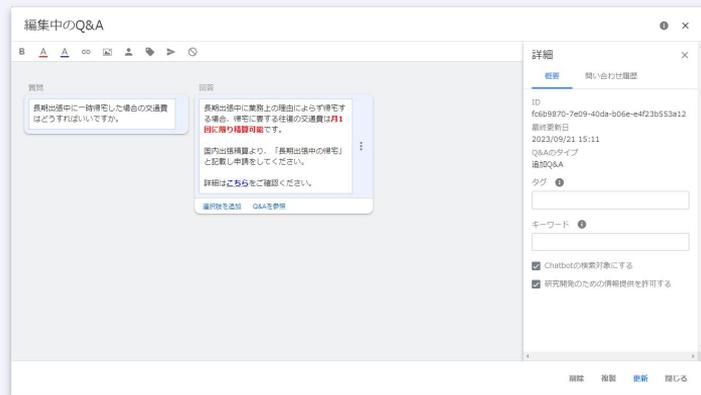
HUEチャットボットの導入に、プログラミングなどの専門知識は一切必要ありません。

複数階層のシナリオ分岐や、文字装飾、リンクの挿入、画像挿入なども画面上の操作だけで簡単に設定できます。

既にQ&Aがある場合や、Q&Aの数が多い場合には、CSVによる一括登録・更新も可能です。



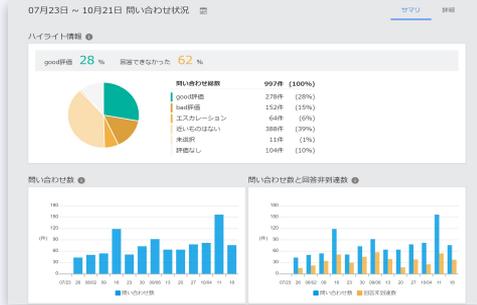
複数階層のシナリオ分岐も、プログラミングの知識などは一切不要なく、画面上の操作だけで設計することができます。



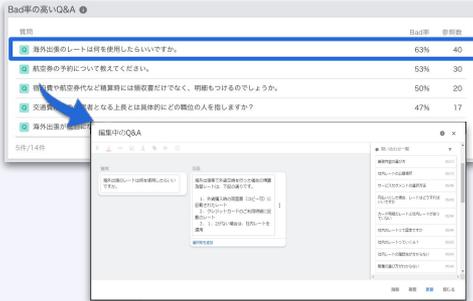
回答文に太字、赤字、青字の文字装飾を入れたり、リンク挿入、画像挿入などもWordと同じような操作で画面上で簡単に設定できます。

## 特徴3 どのチャットボットよりも「見やすく」「操作が簡単」な管理画面

チャットボット運用で大切なのは、より効果的な活用を目指し、ユーザー満足度を常に高い水準で維持し続けることです。HUEチャットボットの管理者向けダッシュボードを見れば、**利用状況やQ&Aが一目瞭然**です。さらに、AIが改善ポイントを教えてくれ、ダッシュボードから直接Q&Aの追加や修正作業を行うことができるため、**分析から改善まで作業を効率的に実施**できます。



ダッシュボードは、問い合わせ件数の推移や「bad評価」やエスカレーションが発生した問い合わせ数および割合が一目瞭然で、簡単に全体像を把握できます。



Bad率の高いQ&Aの一覧を確認できます。Bad率の高いQ&Aを優先的に改善することで、効率的にユーザー満足度を向上することができます。該当のQをクリックするとそのままQ&Aを編集することができます。



回答できなかった問い合わせを自動で分類分けして集計します。さらに、こういった問い合わせが来た際にはこの回答を優先的に提示するといった「回答候補の調整」が可能です。

HUEチャットボットでは、以下の機能をサポートしています。

## 質問機能

### 質問形式

- 一問一答型対話(単語、文章)
- シナリオ型対話
- 文字装飾(画像、ハイパーリンク、太文字、色)
- 質問者特定・入力情報保存(名前、メールアドレス)
- 多言語対応 ※1
- ドキュメント検索 ※1
- 有人チャット連携 ※LINE WORKS利用時のみ

### AI

- AIによる自動聞き返し
- AIによる表記揺れの吸収
- ChatGPTに聞く

## 管理機能

### 設置場所

- 単独UI
- Webサイト埋め込み
- LINE / LINE WORKS連携
- Microsoft Teams連携
- Slack連携
- Chatwork連携
- API連携(その他のプラットフォーム) ※1

## 管理機能

### 全体設定

- チャットデザイン設定
- スタートメッセージ設定
- ウェルカムメッセージ設定
- エスカレーション設定
- 会話履歴通知
- ユーザー同義語辞書
- マニュアルダウンロード
- 複数チャットボット公開

### コンテンツ個別設定

- 問い合わせ状況のダッシュボード表示
- Q&Aの画面・CSVでの登録
- Q&Aの公開・予約公開
- メールレポート
- ChatGPTによるQ&A自動生成 ※1
- 回答できなかった問い合わせからQ&Aの作成提案 ※一部オプションサービス
- プレビュー環境での確認
- 回答候補の調整
- 画像管理
- 利用状況ダウンロード(CSV)

### セキュリティ

- 管理者アカウントの払い出し
- 管理者アカウントの権限設定
- パスワード設定
- IPアドレス制御
- プロキシ設定(インターネット公開)
- シングルサインオン(SAML認証)

### その他

- マルチデバイス対応(PC、iPhone、Android、タブレット等)
- マルチブラウザ対応(Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox等)
- 利用状況の確認
- 外部API呼び出し設定

※1: オプションサービス

## 単独UI / Webサイト埋め込み

チャットボットをブラウザで単体で利用に加えて、Webサイト、社内ポータル、業務システム等にHTMLで埋め込んで利用することができます。



## マルチデバイス対応

PC、タブレット、モバイルでの利用が可能です。



## チャットサービス連携

HUEチャットボットを普段利用しているチャットサービスに埋め込み、シームレスに問い合わせをすることができます。Microsoft Teams、LINE、LINE WORKS、Slack、Chatworkと連携可能です。



## 一問一答型・シナリオ型

一問一答型・シナリオ選択型どちらにも対応しており、幅広い対話パターンを吸収できます。



## デザイン設定

テーマカラー、ロゴ、アバターなどを自由に変更できます。



## スタートメッセージ

チャットボットを開いた時のメッセージを設定できます。よくある質問をいくつか配置しておくことで、ユーザーが迷わずに質問できます。



## Q&Aプレビュー

Q&Aを公開する前に、事前にチャットボットがどのように応答するかをプレビューすることができます。



## ChatGPTに聞く

Q&Aに登録していない一般的な質問にも、ChatGPTが答えを生成します。テーマを登録することでテーマに沿って回答することが可能です。



## 複数チャットボット公開

トピック毎にチャットボットを作成し、それぞれ別の場所に設置することや一つのチャットボットからトピックを選択することができます。



## エスカレーション設定

回答できなかった際に、管理者に問い合わせ内容や会話履歴をメール送信できます。氏名・メールアドレスの入力を必須とすることもできます。



## 管理者アカウントの権限設定

コンテンツ毎に細かく閲覧／編集権限制御することができ、特定のコンテンツのみの管理者や、参照のみの管理者アカウントも作成できます。



## ユーザー同義語辞書

ユーザー同義語を画面上またはCSVにて一括登録できます。同じ事を指す異なる言葉を登録して表記揺れを吸収し、回答精度を向上します。



## 利用状況ダウンロード

質問の参照数、応答内容、フィードバック結果等をCSVでダウンロードし、より詳細な分析を実施することができます。



## 有人チャット連携

チャットボットに入力された質問に対して、お客様が直接回答することができます。



※LINE WORKSでのみ利用できます  
※LINE WORKSを用いるのは有人対応オペレーターであり、質問者はLINE WORKSを利用する必要はありません。

## 多言語対応

50か国以上の言語への自動翻訳に対応しています。日本語のQ&Aを用意するだけで、様々な言語で寄せられる質問に対応できます。



※オプションサービス

## ドキュメント検索

### 生成AIによる回答文章生成

アップロードまたはWebサイトから取得した就業規則やマニュアルなどのドキュメントからRAGを用いてAIが自然な回答文章を生成します。出典元のドキュメントのリンクへ飛び、内容を確認することもできます。



### AI自動聞き返し

1単語での曖昧な質問をした際に、その単語に関連した質問候補を聞き返し、質問したい内容を絞り込んでより高い精度で欲しい回答にたどりつくことができます。



※オプションサービス

## ChatGPTによるQ&A自動生成

アップロードまたはWebサイトから取得したドキュメントから自動でQ&Aを生成することができ、ドキュメントの更新があった際には回答を自動更新することができます。



※オプションサービス

## 約20のサービスから選び抜いた「HUE チャットボット」 1日70~80件あった総務への問合わせ 電話が大幅に減少

### 株式会社木村鋳造所

1927年に創業した株式会社木村鋳造所様は、歴史ある鋳造技術に新しいITを融合することで、産業機械、自動車、工作機械など多分野への事業展開を図り、世界の産業基盤を支えています。



### 一日70~80件の電話問い合わせ

一人一台パソコンを持っているわけではないため質問をしたい時に共有のパソコンが混み合っている場合があり、パソコン操作が苦手な従業員が多いため、パソコンからの問い合わせができず、電話問い合わせの数を減らすのが難しい状況。

### 問い合わせが多くコア業務に専念できない

従業員約400人の問い合わせを2人で捌くにはボリュームが多過ぎる状態。問い合わせ内容は、社内制度についてなど、就業規則を見ればすぐ分かるような簡単なものが中心。電話を掛けたり掛け直したり、メールを打ったりという対応に時間を取られていた。



### ▲ご好評いただいた Q&A作成提案機能

実際に来た問い合わせから回答できなかった問い合わせに対して、Q&Aの作成を提案します。管理者が分析せずに、簡単にメンテナンスを行えます。

## スマホからも24時間問い合わせ可能

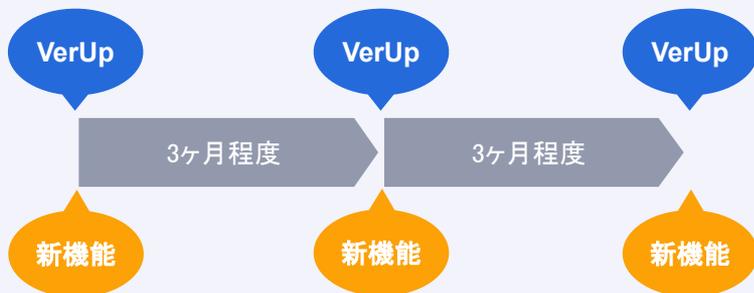
「HUEチャットボット」はスマートフォンからの問い合わせもできるため、パソコン操作が苦手な従業員でも自身のスマートフォンで、どこにいても24時間いつでも好きな時に質問ができます。

## 電話問い合わせが大幅に減少

簡単な問い合わせは自動化することができ、電話問い合わせが大幅に減少。その分コア業務に専念することができています。現場のメンバーにも喜んでもらえ、経営層にも評価してもらえました。

HUEチャットボットは、最新技術やお客様のご要望を元に、最新の機能をお客様に無償でご提供し続けます。

## バージョンアップ(機能追加)の考え方



お客様のご要望を元に、3か月程度の周期で新機能をリリースいたします。

※周期は変更される場合がございます。  
※不具合修正やセキュリティパッチ等は随時リリースします

## バージョンアップ実績/予定

### ▼バージョンアップ実績 \*一部抜粋

- 2021年12月: LINE連携、Microsoft Teams連携、多言語対応、SAML認証
- 2022年03月: Q&Aプレビュー機能、画像サムネイル表示
- 2022年06月: LINE WORKS連携
- 2023年02月: 有人チャット連携、ドキュメント検索
- 2023年03月: ドキュメント検索のリンク先ページへの遷移
- 2023年09月: ChatGPTによるQ&A自動生成
- 2023年10月: ChatGPTに聞く
- 2024年01月: Q&Aの作成提案
- 2024年04月: Slack連携、Chatwork連携、【ドキュメント検索・Q&A自動生成】Webサイトからドキュメントを取得
- 2024年07月: 質問のサジェスト、Q&Aの予約公開、メールレポート、【ドキュメント検索】想定質問文での自動聞き返し、【ドキュメント検索】ドキュメントから自然な回答文章を生成 (RAG対応)

### ▼バージョンアップ予定 \*一部抜粋

- 固定メッセージのカスタマイズ
- ダッシュボードで指定した問い合わせを非表示
- Q&A公開履歴の管理

環境をご提供後、利用者のアカウント登録し、すぐに利用開始することが可能です



※1トライアル期間終了後も継続してご利用頂ける場合には、本番利用のお申し込みが必要になります。自動更新、自動課金とはなりません

※2 ご契約に関しては、オフィシャルパートナー（販売店）からご購入いただけます。

## ライトプラン

安くスモールスタートしたい場合にオススメ！



## エンタープライズプラン

幅広くチャットボットを利用したい場合にオススメ！



初期構築料金	0円	500,000円(税抜)
月額料金	月額 80,000円(税抜)	月額 150,000円(税抜)
コンテンツ数	1	5
月間コール数	1,500コール	15,000コール
コンテンツ追加料金	月額 30,000円(税抜) / 1コンテンツ	月額 10,000円 / 1コンテンツ

- 1年分の料金(月額料金×12か月分)を一括前払いしていただくことも可能です。
- 初期構築料金には回答率向上チューニング100件分が含まれます。詳細は回答率向上チューニングをご確認ください。
- コール数とは、チャットボットに新規メッセージを送信した回数です。選択肢の選択は回数に含まれません。
- コール数上限の追加は、10,000コール毎に10,000円(税抜)/月です。
- お申し込み初月は、日割り計算をしてご請求します。
- お支払いは請求書払いで、月末締め翌月末払いとなります。



## HUEチャットボット

高精度自動対話サービス  
「チャットボット」

まずは30日間無料でお試ください。

利用開始のお手続きはこちら

まずは、30日間無料ではじめる

もしくは

お問い合わせ

お客様のニーズに応じて、様々なオプションサービスをご利用いただけます。

オプションサービス名	概要	料金 (税抜)
ドキュメント検索	入力された質問に対して、アップロードしたドキュメントおよび登録したWebサイトから取得したドキュメント内からAIが自然な回答文章を生成します。また、1単語のみで質問した場合には質問文を聞き返します。	月額 100,000 円
ChatGPTによるQ&A自動生成	アップロードしたドキュメントおよび登録したWebサイトからQ&Aを自動生成します。※ドキュメント検索機能も含まれます。	月額 200,000 円
多言語対応	チャットボットとの対話を英語・中国語・韓国語を始めとして50以上の言語でできるようになります。	月額 10,000 円 / 1言語
対話API提供	お客様個別のシステム等でHUEチャットボットを動作させることができます。	月額 10,000 円
Web会議による対面サポート	運用支援チームによるWeb会議でのサポートを受けることができます。	30,000 円 / 1時間
回答率向上チューニング	お客様固有の単語や表現が多い場合に、専門家によるAIチューニングで回答率を向上します。	最初の100件: 500,000 円 100件以降: 100,000円 / 100件ごと
Q&A作成・メンテナンス	Q&Aの作成や更新を依頼することができます。	個別見積もり
コンテンツ追加(ライトプラン)	コンテンツを増やすことができます。	月額 30,000 円 / 1コンテンツ
コンテンツ追加(エンタープライズプラン)	コンテンツを増やすことができます。	月額 10,000 円 / 1コンテンツ
コール数追加	コール数上限を増やすことができます。	月額 10,000 円 / 10,000コール

通常のチャットボットの場合、Q&Aを事前に準備し、メンテナンスする必要があるため、チャットボットの導入・運用に多大な労力がかかってしまい費用対効果が思ったほど得られないケースが多くあります。

ドキュメント検索はRAG \*<sub>1</sub>に対応しており、Webサイトから取得またはアップロード \*<sub>2</sub>した就業規則やマニュアルなどのドキュメントからAIが自然な回答文章を生成するため、Q&Aを用意しなくてもドキュメントから精度の高い回答を提示することが可能です。そのため、導入・運用コストを大幅に削減することができます。

回答には出典元のドキュメントおよびページ番号が記載され、ドキュメントへのリンク設定もできるため、出典元のドキュメントに遷移して回答の詳細や根拠をすぐに確認することができます。

チャットボットの公開方法

「チャットボットの公開方法」についての回答です。

チャットボットの公開方法は以下の3つあります：

1. ChatbotのURLを任意の手段でユーザーに伝える方法です。メールや社内ポータルサイトにURLを掲載するなど、任意の手段でURLを連絡します。[1]
2. 複数のチャットボットを作成し、それぞれ別の場所に設置する方法や、一つのチャットボットからトピックを選択する方法があります。[2]
3. 社内WebサイトなどにChatbotを埋め込む方法です。任意のHTMLおよびJavaScriptを埋め込むことができる場合に利用できます。画面の右下にChatbotを開くボタンを表示することができます。[3]

以上がチャットボットの公開方法です。

[1] HUE Chatbot管理機能操作マニュアル.pdf p.59  
[2] HUEチャットボット「ERP:大手企業向けERPパッケージ「HUE」/ワークスアプリケーションズ  
[3] HUE Chatbot管理機能操作マニュアル

クリックしてドキュメントの該当ページへ遷移

9. Chatbot3つの公開方法

Chatbotの公開には3つの方法があります。利用に合った方法で設置して公開が可能です。

- ① ChatbotのURLを任意の手段でユーザーに伝える  
メールや社内ポータルサイトに掲載する等、任意の手段でURLを連絡します。
- ② 社内Webサイト等にChatbotへのハイパーリンクを張る  
社内Webサイト等にハイパーリンクを埋め込むことができる場合に可能な方法です。  
以下のようなHTMLでハイパーリンクを作ります。

<a href="ChatbotのURL(例:https://example.chatbot.worksap.com/hue/)">Chatbotに質問する</a>

© 2023 Works Applications Co., Ltd.

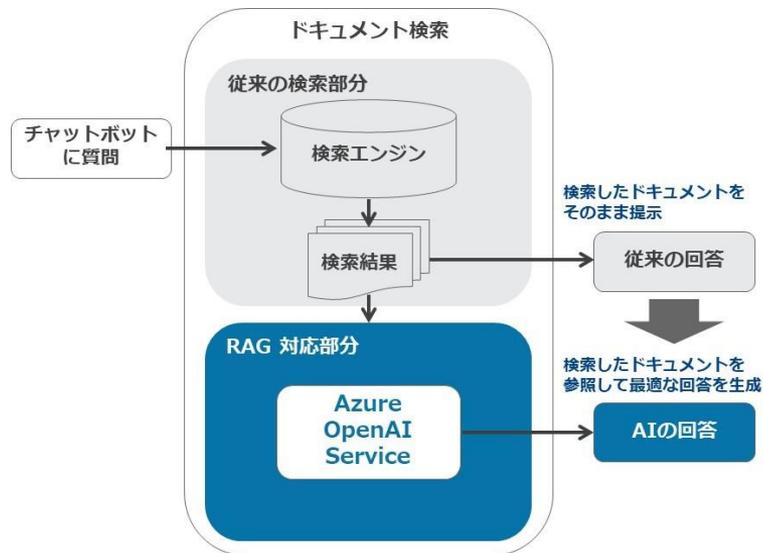
\*<sub>1</sub> 「取得拡張生成 (RAG) とは、外部情報を検索し、大規模言語モデル (LLM) によって自然な文章を生成する技術です。

\*<sub>2</sub> アップロードできるファイルの拡張子は pdf、doc、docx、ppt、pptx、html、txt です。

ドキュメント検索オプションは標準機能としてRAGに対応しているため、検索前処理やプロンプト構築などのRAG導入に必要な開発は不要です。

AIが参照するドキュメントをアップロードするだけで、RAGの利用を開始することができます。

通常のRAG導入に必要な開発工数が不要



### 通常のRAG導入

パラメータ、リソースチューニング

テキスト抽出・前処理

インデックス作成

検索前処理

検索結果の最適化

プロンプト構築

### HUEチャットボット

パラメータ、リソースチューニング

テキスト抽出・前処理

インデックス作成

検索前処理

検索結果の最適化

プロンプト構築



従来のチャットボットでは、問い合わせ工数を削減するためにチャットボットを活用したくても、膨大なQ&Aを事前に準備する必要があるため、工数が確保できずにチャットボットの導入自体を諦めてしまうことや、チャットボットの導入・運用に多大な労力がかかってしまうことが多々ありました。

HUEチャットボットでは、ChatGPTを活用し、**アップロードしたドキュメントおよび登録したWebサイトからQ&Aを自動生成** することができ、ドキュメントの更新があった際には回答を自動更新することができます。これにより、**チャットボットの導入障壁となるQ&Aの作成・メンテナンス作業を大幅に削減** することができます。



ChatGPTによるQ&A生成を利用時の効果

HUEチャットボットは様々な言葉の揺らぎを吸収する「はじめから賢い」チャットボットですが、チャットボットに登録するQ&Aやチャットボットへの質問に**製品・業務・業界・地方固有の単語や表現が多い場合**は、チャットボットの回答精度が一定で限界を迎える場合があります。そういった場合に、弊社の自然言語処理技術の専門家チームが言語的な特長に合わせて**AIを調整することで、回答精度を大幅に向上することができます。**

実際に、初めは正答率が70%程度だった事例も、回答率向上チューニングにより95%超えの正答率に改善しています。

## AIチューニングをおすすめするケース

### 業界特有の言葉の揺らぎが多いケース

Q&A上の語句	利用者検索語句
マニフェスト	産業廃棄物管理票、管理票
処理業者	処理事業者、処理会社、処分業者、処分事業者、処分会社

### 方言での質問が想定されるケース

Q&A上の語句	利用者検索語句
不法投棄	不法にほる、不法にほかす
ちらし寿司	かきまぜ、ばらずし、ちらし寿司、五目寿司

## AIチューニング実施後に回答できるようになる質問例

ユーザーの質問文	チャットボットに登録した質問文
リムジンバス 乗り場	{バスの正式名称}の乗降可能停留所を教えてください
LINEを使ったリクルーターの活動	SNSの活用について
{社内でのシステムの通称}動作環境	{正式システム名称}のシステム要件を知りたい
サッカー場 行き方	{スタジアムの名称}までのアクセスを教えてください

2024年06月20日

お知らせ

[「HUEチャットボット」がRAGに対応 生成AIで精度高く自動回答](#)

2024年03月06日

お知らせ

[現場からのDX推進を支援するSaaSサービス「HUE Works Suite」が「HENNGE One」と連携](#)

2023年09月13日

お客様稼働

[長崎バス、「HUEチャットボット」を導入 利用者からの問い合わせ対応を自動化 ～デジタル化による公共交通機関の経営効率化を推進～](#)

2023年08月08日

お知らせ

[ChatGPTで「HUEチャットボット」がさらに便利にFAQを自動生成 回答範囲が一気に広がる](#)

2023年05月12日

お客様稼働

[神戸製鋼、従業員約1万人からの問い合わせ対応を「HUE チャットボット」で自動化](#)

2023年03月31日

お客様稼働

[塩野義製薬、「HUE チャットボット」を導入個人投資家などの問い合わせに迅速対応 満足度向上を期待](#)

HUEチャットボットは多数の企業様にご導入いただいています。

※掲載許可をいただいた、一部企業さまのロゴを掲載しています。



■免責事項および権利帰属について

- ・本資料に関する一切の権利は弊社に帰属します。
- ・本資料には弊社の機密情報が含まれていることがあります。したがって、書面による事前の承諾なしにこれを転載し、または第三者に開示することを禁止いたします。
- ・本資料はディスカッション目的で作成されたものであり、貴社との協議に基づき適宜変更することを想定しております。したがって、弊社は本資料に記載の内容について法的責任を一切負担いたしません。なお、弊社および貴社の法的関係は、今後弊社および貴社が捺印の上締結する契約書に依拠します。弊社は貴社との間で締結された契約書に明示的に記載された責任以外の責任は負担いたしません。
- ・ワークスアプリケーションズ、HUE®および「ArielAirOne®」は(株)ワークスアプリケーションズの日本国内における商標または登録商標です。
- ・本資料に記載された各会社名あるいは各製品名は各社の登録商標または商標です。
- ・本文中および図中では®マークは表記しておりません。
- ・「ArielAirOne®」は「ArielAirOne® Enterprise」「ArielAirOne® Portal」および「ArielAirOne® Framework」を含む総称です。

