

チャットボット (Chatbot)とは

ジャパン・レップ・ネットワーク合同会社



この商材は、現在ホームページを作製するビジネスをしている方に最適です。

同じ顧客へ新しいサービスを提供出来るからです。

Chatbot は chat(おしゃべりすると robot を組み合わせた言葉です。Chatbot は、これまで人間が行ってきたコールセンターを、robot に行わせるものです。

具体的には電話の代わりに、ホームページ上で質問のテキスト文を入力すると、回答が表示されます。

Chatbot の良い点は、教育するには手がかかりますが、稼働すると人手が不要なことです。また、robot ですから、無休で働き退職することはありません。

用途としては、これまでの人間によるコールセンターを無人化することで、企業の商品・サービスなどについての顧客からの問い合わせに敏速に対応できる他、企業内の従業員からの質問への対応にも使えます。例えば、就業規則・有給休暇・保険・年金についての質問などです。

あるいは、これまで一部の従業員の記憶にしか無かった社内の技術情報・製品のクレームについての対応方法などもデータベース化して、質問をテキストで入力することで、長年蓄積されてきた貴重な情報が場所と世代を超えて共用することが出来ます。