

2018年10月25日
株式会社クレストック

ドキュメント×対話型 AI による新サービス「C's-navi」でソリューション提供

情報を「探す」のではなく、「教えてくれる」時代へ

株式会社クレストック(本社:静岡県浜松市、代表取締役社長:高林彰、以下、「クレストック」という)は、業務提携先であるイナゴ株式会社のHCI(ヒューマン・コンピュータ・インタラクション)技術を活用し、有益な情報を提供する「C's-navi(シーズナビ)」を新たなサービスとして提供開始いたします。



■C's-naviとは

C's-naviは、対話型AIを通じて必要な情報をシームレスに呼び出すことで、業務上の様々な課題を解決し、CS(顧客満足度)の向上に貢献する革新的なソリューションです。

C's-naviの核心を成すのは、マニュアルなど「製品の知」を集約した“ナレッジ・ベース”と、先進技術を用いた“対話型AI”の2つの要素です。長年取扱説明書やドキュメント制作などを手がけてきたクレストックのノウハウにより、マニュアルやFAQなどのドキュメント資産を有効に活用、ナレッジ化のために新たなデータを用意する必要はありません。そしてイナゴ社が開発したAIは、対話を通じてユーザーを導く「ゴール共有型会話技術」によって、ユーザーの意図を汲み取る快適なナビゲーションを実現します。

C's-naviの特長は、情報を「探す」のではなく「教えてくれる」ということです。C's-naviに知りたいことを大まかに尋ねるだけで、AI自身がヒントを要求し、対話によって知りたい情報へ辿り着くようにナビゲートします。例えば、コールセンターのオペレーター業務をC's-naviがサポートすれば、問い合わせに対する適切な回答はすぐに見つかり、対応時間は短縮されます。その他にも、もし製品の使用が中断された時、ユーザーはスマホにインストールしたC's-naviアプリで素早く自己解決が可能になります。使用方法が分からないという事態が発生しても、素早くサポートを受けられるということはユーザーにとって製品に対してポジティブな印象となるでしょう。この最適なナビゲーションは、ユーザーにイノベティブな体験をもたらすので、製品を購入してからメーカーと接していく様々な機会、サービス品質の改善を体験し、その積み重ねが顧客満足度の向上を促します。

■利用イメージ

C's-navi は、様々な環境やデバイス、運用形態でご利用いただけます。また、既存のシステムとの連携や組み込みへのご対応の準備も進んでいます。



【ユーザー向け対話型アシスタント】

～ユーザーが手軽にアクセスできるアプリや Web サイトなどのエージェントソリューション～
スマホや PC などのデバイスから送られてきたリクエストを元に、製品の使用説明やトラブルシューティングなどの情報の入手を支援します。



【フロント業務支援システム】

～コールセンターなど、企業の窓口担当者への情報提供を支援するソリューション～
問い合わせユーザーと担当者との会話の内容を元に、迅速かつ正確に情報をピックアップし、窓口業務を支援します。



【バックヤード業務支援システム】

～製品のメンテナンスや製造など企業内工程において情報提供する支援システム～
作業員からの音声操作に従って必要な情報やインストラクションを提供し、効率的な作業環境の構築を支援します。

現状の課題



使い方がわからない！
どこを探せばいい？
(ユーザー)



検索結果が絞り込めない！
キーワードは何？
(コールセンター担当者)



手順確認の移動が無駄！
作業しながらで確認できない？
(故障修理担当者)

C's-navi

導入後のイメージ



「C's-navi、〇〇の使い方、
教えて」で解決！
使い方を検索しなくても、
すぐに使える！



お客様へ即答できることが増
えて対応時間が短縮！
製品情報が充実して適切な回
答が得られた！



作業効率上がり、残業
しなくてもノルマ達成！
お待たせする時間を短縮で
き、お客様に好評！

■導入メリット

C's-navi は、ドキュメントを利用する人と提供する人、双方にメリットがあります。

【ドキュメント利用者のメリット】

知りたいことを伝えれば、C's-navi の対話型 AI がドキュメント(取扱説明書、サービスマニュアル、動画マニュアル、FAQ 等)の中から該当している部分をダイレクトに案内し、検索ロスや誤用を防げます。

- ・最適な情報の入手が可能！
- ・適切なナビゲーションで業務効率が向上！

【ドキュメント提供者のメリット】

C's-navi の対話型 AI による的確なナビゲーションは、カスタマーサポートとドキュメント管理を効率化するだけでなく、サービス品質の改善を促します。

- ・カスタマーサポートのコスト削減！
- ・サービス改善によるブランド価値の向上！

■会社概要

商号:	株式会社クレストック(CRESTEC Inc.)
設立年月日:	1984年9月17日
本社所在地:	静岡県浜松市東区笠井新田町676
代表者:	高林彰(2011年6月就任)
資本金:	2億1,540万円
事業内容:	各種マニュアル企画・制作・コンサルティング、翻訳、印刷、パッケージ製造、販売支援サービス、各種コンテンツ制作、制作支援システム開発等

■本件に関するお問い合わせ先

メディアの方へ

取材申し込みは 広報担当(TEL:053-435-3553) までご用命ください。

詳細は、商品サイト <https://www.crestec.co.jp/cs-navi/index.html> を御覧ください。

以上