

Q&A 自動応答サービス「TalkQA」を「My Redmine」へ提供 ～ AI(人工知能)が「My Redmine」の Web サポート窓口として活躍～

エクスウェア株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役:滝本賀年、以下エクスウェア)は、AI(人工知能)による Q&A 自動応答サービスを、ファーエンドテクノロジー株式会社(本社:島根県松江市、代表取締役:前田剛、以下ファーエンドテクノロジー)が提供しているクラウドによるプロジェクト管理サービス「My Redmine」に Web サポート窓口として提供します。



■背景

ファーエンドテクノロジーでは、オープンソースのプロジェクト管理ソフト「Redmine」のノウハウを活かしクラウド上でプロジェクト管理が可能な「My Redmine」を提供していますが、利用者の増加に伴い、問合せの数も増加しており、その回答業務の効率化と迅速化が求められています。

お問い合わせに対して AI が内容を分析して回答し、お問い合わせが集中してもリアルタイムに回答できることから AIを活用した自動 QA 応答サービス「TalkQA」を従来の「Web サポート窓口」に加え、採用することが決定しました。

■Web サポート窓口の概要

「My Redmine」の Web ページに組み込まれたチャット形式の専用画面から、お客様がお問い合わせを入力することで、人手を介すことなく人工知能が自動で応答します。お客様は人工知能が応答した内容で問題が解決したか否を通知することができ、ユーザと人工知能とのやり取りはログとし収集され、より正確で広範囲な Q&A の実現に活用されます。

対応するデバイスもパソコンの他、スマートフォンなどのモバイル端末にも対応しており、お客様は何時



でも、何処からでも問い合わせしたいときに問合せができる環境を実現します。

■期待される効果

今回ファーストテクノロジーは、「My Redmine」の web サポート窓口に「TalkQA」を活用することで、問合せに対するレスポンスの大幅な短縮と、「TalkQA」で効率化される時間(推定約 10 時間/月※)を分析・改善に充当し、サポートの品質向上につなげたい考えです。

< 「TalkQA」とは >

エクスウェアが独自に提供する AI(人工知能)を活用した Q&A 自動応答に関する統合ソリューションで、顧客のニーズに応じた人工知能モデルの構築から、運用までトータルでサポートします。

公式 Web サイト:<http://www.talkqa.com/>

< 「My Redmine」とは >

ファーストテクノロジーが提供するオープンソースのプロジェクト管理ソフトがクラウド上で利用可能なサービスで、離れた拠点間でのプロジェクト管理を、安心かつ安価に提供しています。

公式 Web サイト:<https://hosting.redmine.jp/>

< ファーストテクノロジー株式会社について >

オープンソースソフトウェアを活用したサービスおよびソリューションの提供を行っています。

特にプロジェクト管理ソフトウェア「Redmine」をクラウド利用できる「My Redmine」を 2009 年から提供するほか、Redmine 日本語情報サイト「Redmine.JP(<http://redmine.jp/>)」の運営や書籍「入門 Redmine」の執筆による情報提供を行っています。また、Redmine 自体の開発にも積極的に関与し、パッチの提供や評価・動作確認など Redmine の発展のための活動も行っています。

会社名:ファーストテクノロジー株式会社 (<https://www.farend.co.jp/>)

代表者:代表取締役 前田 剛

設立:2008 年 9 月 9 日

所在地:〒690-0003 島根県松江市朝日町 498 番地 松江センタービル

■会社概要

社名 : エクスウェア株式会社 (<http://www.xware.co.jp/>)

代表者 : 代表取締役社長 滝本 賀年 (たきもと かずとし)

所在地 : 東京都品川区北品川 1-1 1-1 寿ビル 4階

設立 : 1995年3月28日

資本金 : 1,000万円

事業内容 :

- 1.エンタープライズ基盤事業(高信頼性システム基盤の設計、開発)
- 2.システム開発アウトソーシング事業(Webシステムから基幹システムまで全般)
- 3.MOMONGA スマートソリューション事業(<http://www.it-momonga.com>)

【問い合わせ】

エクスウェア株式会社

TEL: 03-3474-0760

Mail: momonga_info@it-momonga.com