

## メタデータ社、『Web 受付嬢』を発売 ～日本語で顧客に質問することで お奨め商品・サービスを推薦し資料添付メール等お送りする Web 対話ロボット

メタデータ株式会社（所在地：東京都文京区 代表取締役社長：野村直之）は本日、日本語で顧客に質問しお奨め商品・サービスを選んで推薦し指定日時に資料添付メール等お送りする Web 対話ロボット『Web 受付嬢』を発売いたします。『Web 受付嬢』は、他社と違って対話シナリオを、提供企業（=弊社）の言語専門家が顧客にインタビューして制作することで、実用的且つ楽しい対話を実現。紹介対象の商品・サービスについて、主に『Web 受付嬢』側から質問を発することで返答入力の手間を軽減するとともに、自社製個人情報抽出 API によりコンタクト情報を認識、抽出し、リクエストされた日時に資料添付メールを送信するなど、基幹業務のサービス向上（365 日 24 時間対応）、コスト削減に役立てることが出来ます。対話エンジンの SaaS ライセンス 9.8 万円/月（アクセス数上限有）～、対話シナリオ制作費用、キャラクター制作費等、感情解析 API 活用による表情変化等、オプション有り。既存代理店に加え新規代理店、SIer を追加募集し、年間 20 件の受注を目指します。

### ■背景

Web による商品選択、フォームによる受付サービスが広範に普及し、EC サイトはもちろん、多くの企業にとって、自社商品・サービスの紹介に自社 Web サイト（いわゆるオウンドメディア=owned media）の活用が当たり前になってきています。一方、ある Web サイトに初めてアクセスするユーザの全てが、各 Web ページの機能を縦横無尽、自由自在に使いこなせるわけではありません。それができる“情報強者”も、元気な時であれば、大量に検索し、仕様の比較表を生成させたりしながら、深いメニューも難なく使いこなせるかもしれません。しかし、自宅でくつろいで、初めてみるサイトから、知らなかった製品やサービスの情報を得て、出来れば楽しく新知識を取り込みながら、興味深いテーマについてだけ詳細を読みたい、と思うこともあるでしょう。

一方、2011 年春、IBM の“Watson”という対話ロボットが人間のクイズ王を公開 TV 番組で打ち負かすという快挙を成し遂げました。また、スマホ上の Siri や「しゃべってコンシェル」など、自然言語による一問一答で検索やアプリ案内を行うインタフェースも急速に普及しています。Twitter 上の単純応答を行う簡易的なボットや、いわゆる社内ツイッターでは営業データベースが「つぶやく」のを社員がフォローし購読するようなことも行われ始めました。

対話ボットの大きな利点は、

- ・ 検索の類と違って、存在自体を知らなかったモノ、概念も探せる（例：日曜夜にやってる歯科医院があるんだ、へーっ！？）というものです。また、次のメリットがあります。
- ・ ユーザが、各サイト固有の新奇、独特な GUI に合わせる必要が無い。
- ・ 人件費かけて対応するのに比べて 365 日、24 時間対応を低コストでサポート、運営可能。

とはいえ、一問一答ではなく、ある長さのコンテキストを維持できるシナリオの作成が難しく、シナリオ制作をユーザ側に任せる従来システムでは、面白くて実用になる対話ロボットを作るのは困難でした。



## ■『Web 受付嬢』について

弊社が本日よりリリースした『Web 受付嬢』は、次にあげる独自の特徴、メリットをもちます。

- ・対話が進むにつれ商品・サービスが絞り込まれていき、それに応じてメインページ側を切り替え可能
- ・対話シナリオについては、ユーザの要求をヒアリングして対話のプロスタッフが作成
- ・主に『Web 受付嬢』の側から顧客に質問することで顧客のタイピングの負担や考える負担を軽減
- ・自社製個人情報抽出 API『個人情報 99』により、絞られたお奨め商品・サービスについて、資料添付メール等お送りすることが可能。
- ・感情解析 API (オプション) により、相手の発言に込められた感情を判定。それに応じて表情を変化させる。

The screenshot shows the Metadata website interface. A chat window is open, displaying a virtual receptionist character. The chat text is as follows:

Metadata社のサイトへようこそ！

navico>お名前は山田一郎さまですね。  
メールアドレスはyamada@abc.comです。

The name '山田一郎' and the email 'yamada@abc.com' are circled in red in the original image. The website background shows various service offerings like 'WeiboSafe99', 'Post99', and 'Face Safe99'.

## ■賛同の言葉

JAL インフォテック株式会社 ソリューション企画・営業部長 山口龍弘

(お問い合わせ先 e-mail:tatsuhiko.yamaguchi@jalinfotec.co.jp TEL:03-5445-7050)

当社は web サイト構築ビジネスに注力しておりますが、レッドオーシャンと呼ばれるこの領域において、本サービスは他サイトとの差別化や、お客様の利便性向上に大きく寄与すると考えており、また、遊び心がある為、サイト利用者が楽しく使い、色々なシーンでこのサービスをつぶやく機会も増え、広告宣伝的にも効果の高いソリューションであると思っております。当社と致しましても、本ソリューションに高い興味を持ち、Web サイトで受付を行う対話ロボットの提案を準備中です。

◆代理店様一覧(2012. 4. 13 現在)：

株式会社リモデルパートナーズ、株式会社エスアイアソシエイツ

## **メタデータ株式会社について**

メタデータ株式会社は、2005年12月にメタデータ活用技術、セマンティック技術の応用ソフトウェア会社として設立。適合型自然言語解析エンジン『**メタパーザ**』を駆使した意味解析技術により、個人情報の自動匿名化や、内容フィルタリング、対話支援ソフトウェアなど、SaaS、クラウド向けアプリケーションを開発してまいりました。これにより、顧客企業様のソーシャル活用推進、CRM 局面での情報セキュリティネットの構築を行っています。SocialAd99 で、広告ターゲティング、ソーシャル広告の効果増を支援し始めています。

## **本件に関するお問い合わせ先**

メタデータ株式会社

担当：野村 news@metadata.co.jp

TEL:03-3813-5447

FAX:03-3813-5447 <http://www.metadata.co.jp>

