

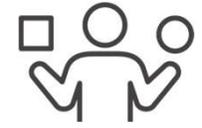
<Y-BASE コンサル検討事例> 生成AIチャットを活用した自社開発システムの問い合わせの利便性向上

自社開発システムに関する問い合わせに際して、顧客からは電話による問い合わせが大半であるため、双方負担が大きいというご相談がありました。システムに関する情報を読み込ませた生成AIチャットボットを顧客向けに導入することで、顧客自身の自己解決による利便性向上を目指しています。

概要

相談者		株式会社ジャネックス 様
カテゴリ	相談	<ul style="list-style-type: none"> 顧客体験の向上
	ソリューションサービス	<ul style="list-style-type: none"> AI・生成AI
課題		<ul style="list-style-type: none"> 顧客に販売した自社開発の販売管理システムに関して、顧客は主として電話による問い合わせが大半であるため、双方負担が大きい <p>問い合わせ例：発注後に数量変更があった場合、どのように操作すればよいか？</p>

検討内容

検討ステップ	実証テーマ設定  <ul style="list-style-type: none"> 業務課題をヒアリングした上で、課題の大きさおよび実証のしやすさに鑑みて実証テーマを設定 	プロンプトと読み込みファイルのアドバイス  <ul style="list-style-type: none"> プロンプト調整や読み込ませるファイル形式、ファイルの読み込み方法等生成AIの出力精度を高めるためのアドバイスを提供 	実装に向けた情報提供  <ul style="list-style-type: none"> 最終的な実装ソリューションとなりうる製品に関して、価格・機能等の情報を提供 	
	ソリューションサービス	<ul style="list-style-type: none"> Y-BASEの生成AIサービスとして提供しているプロダクトおよび類似の他サービスを比較検討しており、最終的な実装ソリューションを選定予定 		
	ゴール・目指す姿	<ul style="list-style-type: none"> 顧客自身が生成AIチャットボットに気軽に問い合わせが可能となり、利便性が向上 問い合わせ受付件数が減ることによる、受付業務の効率化 		