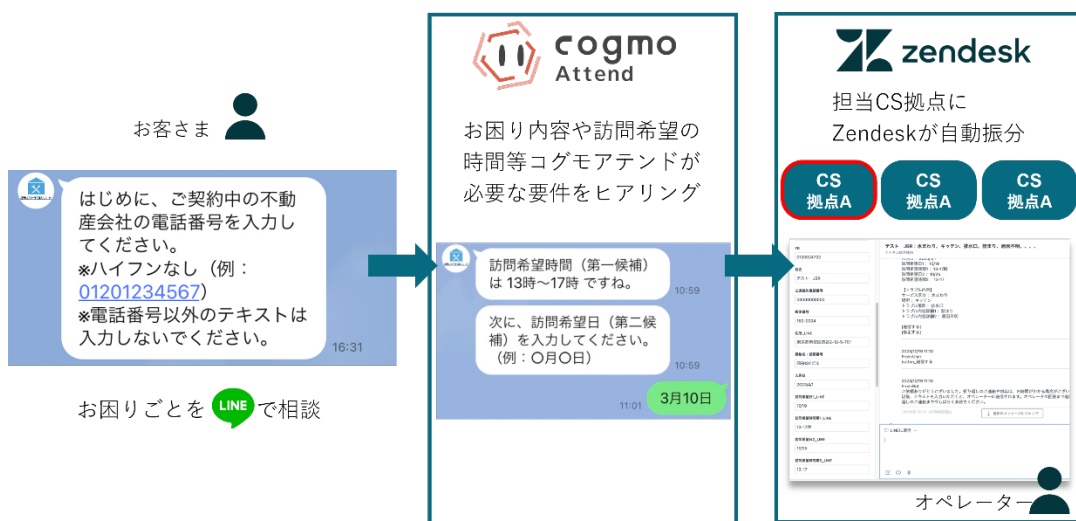


会社名 株式会社インフォネット  
 代表者名 代表取締役社長執行役員 日下部 拓也  
 (コード番号：4444 東証グロース)

LINE で受け付けたお問合せをオペレーターへ円滑連携  
 ～Cogmo Attend が質問の要件把握と振分けを担う～

株式会社インフォネット(本社：東京都千代田区、代表取締役社長執行役員 日下部拓也、証券コード:4444、以下インフォネット)の子会社である、株式会社アイアクト (東京都千代田区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト) は、総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(名古屋市中区、以下 JBR)の LINE での賃貸契約者からのお問合せ受付に、AI チャットボット『Cogmo Attend (コグモ・アテンド)』を提供、2024年1月よりサービス稼働を開始いたしました。



LINE から受け付けたお問合せの対応イメージ

■導入の背景

生活トラブルのサポート・かけつけサービスをはじめ様々なサービスを展開する JBR は、不動産管理会社からの委託で各社の賃貸物件契約者からお問合せを対応、その年間件数は 132 万件にのぼり、複数の課題を抱えていらっしゃいました。電話での問合せ割合が高く、繁忙期はオペレーターの稼働率が上がり、お客様を待たせてしまう点。問合せチャンネル毎、チーム毎で応対用の管理システムが複数存在し、運用統合やナレッジ共有が捗らず、業務の効率が悪かった点。また、入電数削減の施策で、LINE での受付対応を Zendesk 利用にて一部開始したものの、オペレーターへ切り替える前の自動応答機能がな

く、結果、電話での折り返し対応が必要となる場合もあり、LINE 利用拡大は躊躇せざるをえなかった点、がありました。

この課題解決の方針として、水漏れなどお問合せ要件の確認からオペレーターの対応までをチャットで完結可能とし対応効率を向上、チャットチャンネルの強化で繁忙期のお客様待機時間を短縮、電話：7割、チャット：3割を目標として設定しました。また、チーム毎、チャンネル毎で異なる管理システムを統一し、運用とナレッジの統合と集約を加速させることを目指す決定をされました。

## ■LINE ～ Cogmo Attend ～ Zendesk の選定理由と実現したこと

上記目標を達成するために LINE-Zendesk でのオペレーター対応手前の自動応答として選定されたのが、Cogmo Attend でした。

### 「LINE」

- ・幅広い年齢層への普及率の高さ、クライアント企業にもエンドユーザーにも受入れられやすいこと
- 「AI チャットボット・Cogmo Attend」
- ・ひとつの会話データで複数チャットボットへの展開が可能で運用効率が良かったこと
- ・賃貸契約者の問合せという複数パターンの会話フロー、スロット会話が柔軟に実現可能で、他システムへの連携も簡単にできること
- ・すでに類似した課題を解決した Cogmo 活用事例があったこと
- ・他チャットボットサービスよりリーズナブルな価格設定
- ・JBR 社内で利用実績がある Watson Assistant の運用ノウハウの活用も可能だったこと

### 「Zendesk」

- ・マルチチャンネル対応で、既存チャンネルの統合も、新チャンネルへの展開も容易なこと
- ・機能の汎用性、既存運用への互換性も高く、運用改善にも対応できること

これらの選定・導入により、下記を実現いたしました。

- ① LINE 応対中のボットで問合せ要件を確認し、そのデータに基づく最適なオペレーターへ切り替え
- ② ボットによる事前要件確認で、オペレーターによるヒアリング時間の短縮
- ③ 共通のひとつのボットシナリオで効率的に複数クライアントに展開

現在は、クライアント企業 4 社が管理する賃貸物件に住むお客様向けにそれぞれ展開中ですが、2024 年夏の繁忙期までに一気に拡大予定、対応力の向上を図りつつ、その他の問合せチャンネルも徐々に統合していくことを計画されています。

※本件が業績に与える影響は軽微ですが、今後公表すべき事項が生じた場合には速やかに開示いたします。

---

## ■ 「Cogmo Attend (コグモ・アテンド) 」

ボタンシナリオ、AI 型応答、スロット会話ができる AI チャットボットです。単独で FAQ の応答が可能な他、システムとの連携で多様な自己解決手段をユーザーに提供します。AI 検索連携でマニュアルから回答を提示したり、RPA 連携で依頼内容の受付や実行をしたり、基幹システムと連携して問合せ管理を行うなど、コミュニケーションの中心におくことができるツールです。

URL : [https://cogmo.iact.co.jp/cogmo\\_attend.html](https://cogmo.iact.co.jp/cogmo_attend.html)

AI で解決 Cogmo シリーズ URL : <https://cogmo.iact.co.jp/sol/>

---

## ■株式会社アイアクト

Web 制作 30 年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を得意とします。加えて、IBM Watson7 年以上の経験をベースに、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、生成 AI についてもサービス提供を行っており、企業の Web や DX を進化させる価値提供を行っています。

URL : <https://www.iact.co.jp/>

---

## ■株式会社インフォネット (証券コード：4444)

近年、様々な企業で取り組みが進むデジタルトランスフォーメーション。インフォネットでは、自社開発の CMS や AI (人工知能) 関連技術を用い、Web サイト制作を通じて、業務効率、そして将来の事業変革へと繋がる、業務改善支援/Web マーケティング支援サービスを提供しています。自社内のプロフェッショナルなスタッフが、導入コンサルティングからデザイン制作、システム開発、導入後の運用支援まで、お客様の事業課題解決・事業成果創出を一気通貫体制で総合的に支援しています。

代 表 者 : 代表取締役 社長執行役員 日下部 拓也

所 在 地 : 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウエストタワー2 階

設立年月日 : 2002 年 10 月 15 日

事業内容 : Web サイト構築・CMS サイト構築・システム開発・AI プロダクト開発

U R L : <https://www.e-infonet.jp/>

---

## 【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社インフォネット IR 担当

E-Mail : [investor\\_relations@infonet.jp](mailto:investor_relations@infonet.jp)