
twitter 向け運用支援ツール『お助け Bot』の提供を開始！ ～代わりに返事をしてくれる！～ 簡単 顧客コミュニケーションサポートツール

次世代コミュニケーションメディアの企画・開発を行う株式会社 CLON Lab(所在地:東京都渋谷区、代表取締役:中山 小百合、以下:CLON Lab)は、twitter(<http://twitter.com/>) 上で企業の運営担当者様の代わりにコミュニケーションを行う twitter 連動型サービス『お助け Bot』の提供を4月20日より開始しました。

この『お助け Bot』サービスは、twitter 上で運営担当者がユーザーとのコミュニケーションに必要とされる業務をひと通り代行する機能を備え、人的コストを圧縮したい、作業が多く運用が続かない、新規ユーザーが増えない、という課題を持った企業へ効果的なツールとして提供していきます。

【サービス開始の背景】

現在 twitter でプロモーションを実施する企業のアカウントの殆どは、人力でユーザーを獲得したり、対応していることが多く、人的コストが膨れ上がったり、あるいは少人数の場合担当者の負担が大きく、ユーザーからの問い合わせに対応できない場合があります。

また、ユーザーの問いかけに対し商品をレコメンドする bot はありますが、登録ユーザーを増やすための仕組みがないため、知名度のあるブランド企業でないと、なかなか新規ユーザーが増えません。

弊社の仕組みは、twitter 上で人力運営の効果に近づくための機能を取り揃え、bot 単独で利用することも、企業担当者様のアシスタントとしてご活用いただくことも可能です。

【システムの特徴】

この『お助け Bot』のシステムは、ユーザーのつぶやき(tweet)を公開タイムラインで監視し、自然言語処理技術によってその内容を解析し、企業と潜在ユーザーをマッチングしていきます。

潜在ユーザーへ自然な形で登録(フォロー)の依頼をし、『お助け bot』の登録者(フォロワー)を増やします。また、ユーザーが『お助け bot』に直接話しかける場合は、人工対話エンジンによって自然な対話を実現(人工対話エンジン ※1)。ユーザーのつぶやきの中に企業のデータベースに関連する情報がある場合には、おすすめ情報や商品などを検索して自動的に返答し、企業ごとに twitter 上での最適なレコメンドを学習していきます(学習型レコメンドエンジン ※2)。

これにより、企業の twitter 運営負担を軽減し、同時に twitter 初心者やあいまいなニーズのユーザーに対し、最適な情報をナビゲーションすることが可能となります。

■サービス概要

- ・企業にマッチする新規ユーザーの獲得
- ・24時間 365日のカスタマー対応
- ・ユーザーのつぶやき内容に応じて情報をレコメンド

対話機能とレコメンド機能がシームレスに連携し、ユーザーヘリアルタイムに推薦する情報を提供します。

■機能と特徴

- ・twitter 上で、潜在ユーザーとなる人を探して発信
- ・twitter 上で、自動で対話をほぼリアルタイムに実行
- ・twitter 上で、自動でつぶやきを発信

■コミュニケーションイメージ

例えば、本を紹介する企業が、本に興味のあるユーザーへフォロー依頼をかけ、ユーザーへ認知させます。そこでユーザーが本を紹介する bot に対して、『@[BotID] ! twitter 面白いよね!』と話しかけると、『@[userID] う〜む、どうかな、コレ。「twitter の衝撃 140 文字がビジネスからメディアまで変える」いいと思うんだけどね。

<http://・・・>』とおすすめ情報を自動返答し、企業サイトの購入ページなどに誘導することが可能です。

* デモサイト実施中(本ボット)

http://twitter.com/book_bot

【ご参考】

※1. 人工対話エンジン

弊社の人工対話エンジンは、ユーザーが入力した文章から形態素解析により単語を切り出し、使用されている単語セット、それぞれの品詞情報、係り受け情報などから総合的に判断し、ユーザーへの自然な返答をリアルタイムに生成します。ある程度の文脈把握が可能となり、ユーザーとの対話が継続しやすいという特徴も有しています。このエンジンを twitter 向けに簡素化して、提供していきます。

※2. 学習型レコメンデーションエンジン

弊社のレコメンデーションエンジンは、ユーザーが人工対話エンジンに対して入力した内容をもとに、リアルタイムに関連性や発見性のある情報、商品を推薦します。この学習型レコメンデーションエンジンは、Web 上の情報から生成した知識システムと、それを補完する学習機能により構成されています。このエンジンを twitter 向けに簡素化して提供し、学習機能としては、情報をユーザーに推薦した結果、ユーザーの反応や行動履歴などを加味し学習することにより、エンジンの精度は強化されていき、企業ごとの情報の推薦精度を上げていくことを目的としています。

■株式会社 CLON Lab 概要 (2010 年 4 月 20 日現在)

- | | |
|------------|---|
| (1) 商号 | 株式会社 CLON Lab |
| (2) 主な事業内容 | ソフトウェア・ハードウェアの企画、開発、販売、設計、保守など |
| (3) 設立年月日 | 2007 年 11 月 1 日 |
| (4) 本店所在地 | 〒150-0045 東京都渋谷区神泉 11-7 セロンビル 4F |
| (5) 代表者 | 代表取締役社長 中山 小百合 |
| (6) 資本の額 | 15,000 万円 |
| (7) URL | http://www.clon.co.jp |

本件に関するお問合せ先

株式会社 CLON Lab

電話 : 03-5456-4471 FAX: 03-5456-4472

E-mail: pr@clon.co.jp