

2019年1月23日  
りらいあデジタル株式会社

## りらいあデジタルの「バーチャルエージェント®」、 複雑なチャットボットの会話デザインを容易にする シナリオビルダー機能をリリース

りらいあデジタル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 向川 啓太）は、チャットボットプラットフォーム「バーチャルエージェント®」に、複雑な会話デザインを容易にする「シナリオビルダー」機能をリリースいたしました。

The screenshot displays the 'シナリオビルダー' (Scenario Builder) interface. At the top, a flowchart shows the conversation logic: starting from '動物診断をはじめ' (Start pet diagnosis), it branches into 'アウトドア派' (Outdoor enthusiast) and 'インドア派' (Indoor enthusiast) based on the user's response to 'どちらかと言うとアウトドア派' (Are you more of an outdoor person?). From 'アウトドア派', 'はい' (Yes) leads to '獣医が良いと言われる' (Said a vet is good) and 'いいえ' (No) leads to '獣医が良いと言われない' (Said a vet is not good). From 'インドア派', 'はい' (Yes) leads to '獣医が良いと言われる' and 'いいえ' (No) leads to '獣医が良いと言われない'. Below the flowchart is a table of nodes.

ノードID	タイプ	本文	エッジ	ターゲット
<input type="checkbox"/> 獣医が良いと言われない	終了	最後の質問です。リピングは10番以上ないと落ち着かない	・ はい → answerDog01 ・ いいえ → answerCat01	○
<input type="checkbox"/> 獣医が良いと言われる	終了	最後の質問です。リピングは10番以上ないと落ち着かない	・ はい → answerDog01 ・ いいえ → answerCat01	○
<input type="checkbox"/> インドア派	選択	友人からよく獣医が良いと言われる	・ はい → 獣医が良いと言われる ・ いいえ → 獣医が良いと言われない	
<input type="checkbox"/> アウトドア派	選択	友人からよく獣医が良いと言われる	・ はい → 獣医が良いと言われる ・ いいえ → 獣医が良いと言われない	
開始ノード 動物診断をはじめ	開始	3つの質問に答えて、あなたに合う動物を診断します	・ どちらかと言うとアウトドア派 → アウトドア派 ・ どちらかと言うとインドア派 → インドア派	
中断確認ノード	確認	質問に関連のない入力または操作が行われました。中断しますか？	・ はい → 未設定 ・ いいえ → 未設定	
中断ノード	確認	中断しました。ご質問がありましたら何でも話しかけてください		

シナリオビルダー画面イメージ

当社の「バーチャルエージェント®」は、機械学習による高い回答精度と豊富な会話設計のノウハウにより、高い問題解決率を実現しており、ECサイトや金融機関をはじめとした大手企業を中心に、数多くの企業様に導入いただいております。

コールセンターのオペレーターと同様に、チャットボットが利用者の入力テキストから問い合わせ内容を特定するには、「シナリオ（聞き返し）」の実装が必要となります。しかしながら、シナリオ作成には、非常に多くの工数を必要とするだけでなく、登録したデータが複雑化することにより、効率よくメンテナンス、チューニングすることが難しいという課題がありました。

当社が開発した「シナリオビルダー」機能では、フォーム形式でシナリオ条件を入力していくと、システムが自動でフローを生成します。GUI上でフローを描いていく方式に比較し、スプレッドシートに入力するように作成できるため、効率よく構築することが可能になります。また、Q&Aと会話フローを別で管理することで、登録データの複雑化を防ぎ、メンテナンスコストの発生も最小限に抑えることができます。

## ■「シナリオビルダー」機能の特徴

### 1.登録されているQ&Aナレッジ（回答知識）と連携してシナリオを追加

シナリオベースでは混在しがちなQ&Aと会話フローを別管理することで複雑化を防ぎます

### 2.フローチャートを自動描画

フォーム形式で登録するだけで、フローチャートが自動的に作成されます

### 3.業務として標準化しやすい作成画面

フォーム操作+フローチャートで視覚的に作業ができるため、専門知識がなくてもシナリオ設計が可能です

このシナリオ機能は、今後は技術を応用し、チャットボット上で簡易的な手続きを完結させる、「手続きエージェント」機能へアップデート予定となっております。

バーチャルエージェント®プロダクトサイト

<https://www.relia-digital.com/virtualagent/>

## 【りらいあデジタル 会社概要】

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー 16F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 向川 啓太

資本金等 : 2億円

事業内容 : 高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのプラットフォーム、コンサルティング、運用サービスをフルサービスで提供する多様なデジタルエクスペリエンスの機会創出、最先端の対話型テクノロジー活用、企業の投資効果を最大化するコンサルティング

URL : <https://www.relia-digital.com/>

## 【問い合わせ先】

<https://www.relia-digital.com/contact/>