

# AIチャットボット

## AIと公営競技特化型データベースで公営競技場のDX化を加速

親しみのあるユーザインタフェースで、公営競技ファンのお客様や地域の方へ柔軟に対応します。



TEL AI ChatBotは、富士通のAIチャットボットCHORDSHIPに、トータルイータエンジニアリングの公営競技のノウハウを組み合わせた新しいサービスです。ホームページなど、公営競技場の様々なチャネルの顔となり、ファンサービスの向上や現場業務の効率化を実現します。

## サービス特長

### 共通FAQと専用FAQによる充実したサポート

競技ルールなどの競技場共通FAQと、競技場固有の専用FAQデータで構成されます。弊社独自の競技場共通類義語辞書が表現のユレや言い違いを吸収し、回答率を高めます。競技場共通データは他競技場と共有し、随時最適化されます。

### 公営競技のプロによる稼働後のFAQメンテナンス

稼働後のFAQメンテナンスは、公営競技を知り尽くしたプロが定期的を実施します。継続的にチャットボットを成長させ、使われ続けるチャットボットを実現します。



## 公営競技場に特化した豊富な導入実績

公営競技場のお客様より多数の支持を集めております。記念開催、重賞レースなどの短期間のトライアルも可能です。AIチャットボットのみの導入も可能です。



## 人の気持ちに寄り添う親しみやすいデザイン

チャットボットのアバターは人間工学に基づいてチャット用にデザインされています。画面色、タイトル、アバターはカスタマイズが可能です。競技場専用アバターとアバター専用口調で、親しみやすいサポートを実現しております。

## サービス内容

豊富なチャットボット実装実績とノウハウを持つプロフェッショナルが、お客様の導入～運用までワンストップでトータルサポートいたします。



川崎競輪場 様

## ホームページへのチャットボット導入により、DX時代のWEB接客を実現



神奈川県川崎市にて熱戦が繰り広げられている川崎競輪場様。2021年8月、ホームページにチャットボットを導入。問い合わせ対応の自動化により、ファンサービスの向上と、電話対応の負荷軽減を両立させています。

**課題** ホームページ上での更なるファンサービスの向上を検討していた。

**効果** いつでも気軽に問い合わせができ、かつ初心者向けガイドとしての役割も担うことでファンサービスが向上した。

**課題** お客様からの問い合わせの電話対応が負荷となっていた。

**効果** 電話対応の負荷軽減はもちろん、インフォメーション業務の負荷軽減も実現された。

# 背景

## ファンサービス向上と、業務効率化の両立が課題

当社は、川崎競輪場様へ競技場包括運営サービスを提供しております。競技場包括運営サービスは、「売上拡大」につながるファンサービス向上と、「経費節減」につながる業務効率化の両立がポイントであり、それを実現するために、ホームページへのチャットボットの組み込みを提案・実現しました。

# ポイント

## 専用FAQ + 共通FAQ + 稼働後FAQメンテナンスが決め手。

川崎競輪場様へ導入したチャットボットのポイントは3点あります。

1点目は、実際の電話対応業務を観察し、問い合わせと回答を収集し、傾向を分析することで、チャットボットで利用可能なFAQデータを作成した点です。属人化されていた電話対応のノウハウをデータ化したことで、ファンが知りたい情報のFAQデータを作成することができました。

2点目は、競技用語の説明や解説を競輪オフィシャルサイトの情報をもとに、約500件の共通FAQデータを作成した点です。本データは、他競輪場でも活用することができ、導入期間の短縮にも寄与します。

3点目は、稼働後のFAQメンテナンスを公営競技のプロが行っている点です。定期的にログを確認し、ファンからの声をもとに、FAQのメンテナンスを実施することで、使われ続けるチャットボットを実現しております。



画面イメージ

# 効果と今後の展望

## DX時代のWEB接客が実現できた。

いつでも気軽に問い合わせができる窓口ができ、かつ初心者向けガイドとしての役割も担うことで、ファンサービスが大きく向上されました。また、電話対応の負荷軽減やインフォメーション業務の負荷軽減も合わせて実現されました。特にコロナ禍においては、競技場への入場制限に関する問い合わせを気軽にできたと、来場のお客様から評価頂きました。

今後は、新たなUIを活用したサイトナビゲーションや、当社が持つ公営競技サービスと組み合わせたサービスを実現し、更なるファンサービスの向上を実現していきます。