



**Analytics & Information Management**  
**Chatbot導入サービス**  
サービス案内

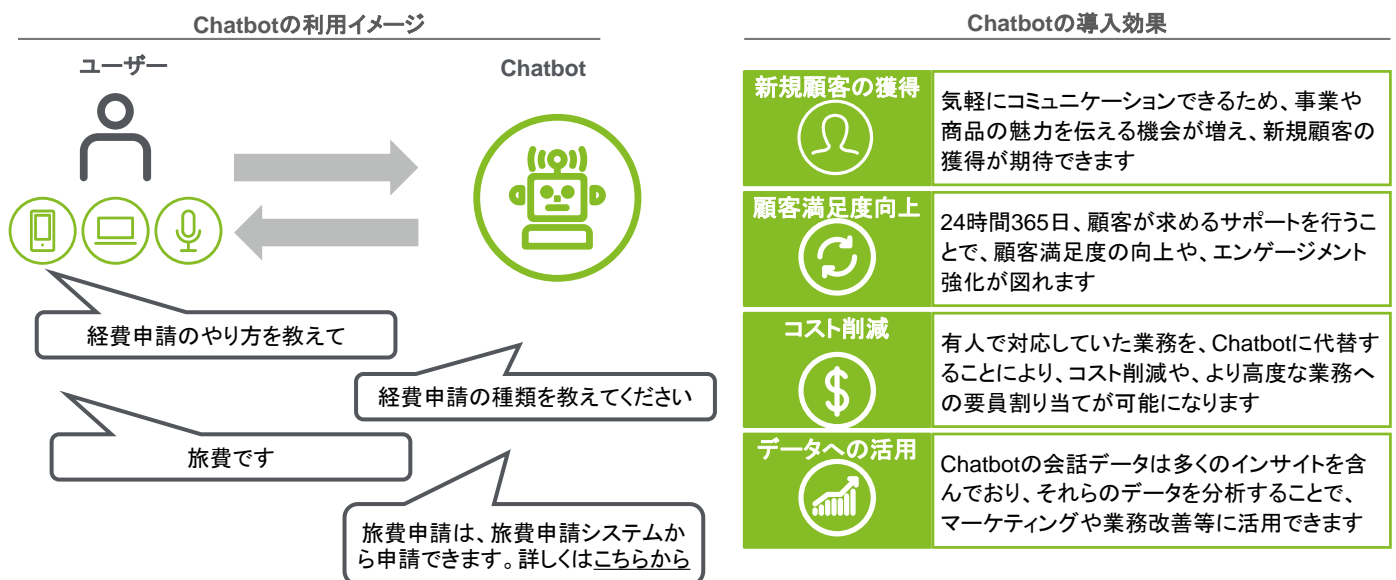
# 【Chatbotで実現する次世代コミュニケーション】 Chatbot 導入サービスのご紹介

## 進化する次世代コミュニケーション

近年AI等のニューテクノロジーが急速に発展を遂げるとともに、少子高齢化等による社会構造の変化が急速に進んでいます。そうした状況の中、企業はよりわかりやすく効率的に、顧客の求める情報を提供する新しいコミュニケーション基盤の構築が求められています。Chatbotは、バックオフィス業務から販売まで、様々な利用用途で活用できる次世代のコミュニケーションツールとして注目を集めています。

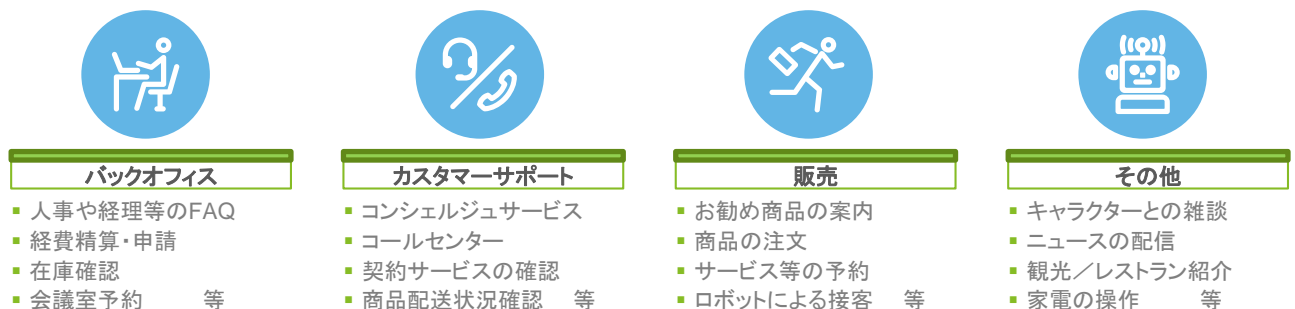
## Chatbotとは

Chatbotとは“チャット(会話)”と“ボット(自動化プログラム)”を掛け合わせた言葉で、人のような応対が可能な自動応答プログラムです。ユーザーとの簡易なメッセージのやり取りから、要望や意図を理解し、ユーザーの求めている情報を回答することが可能です。Chatbotの導入により、顧客との接点が増え新規顧客の獲得や顧客満足度向上、業務効率化によるコスト削減等が期待されています。



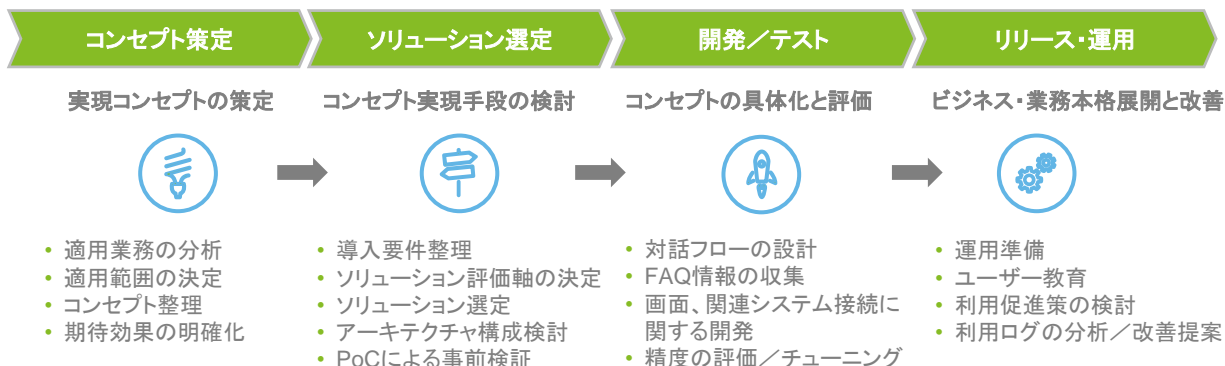
## Chatbotの利用シーン

Chatbotは、社内のバックオフィスの業務効率化から、コンシューマー向けのカスタマーサポートや商品・サービス提供など幅広い分野で活用されています。自然言語解析や音声解析等のAI技術の進歩や、IoTやロボティクス等との連携により、今後より幅広いシーンで利用されていくことが期待されています。



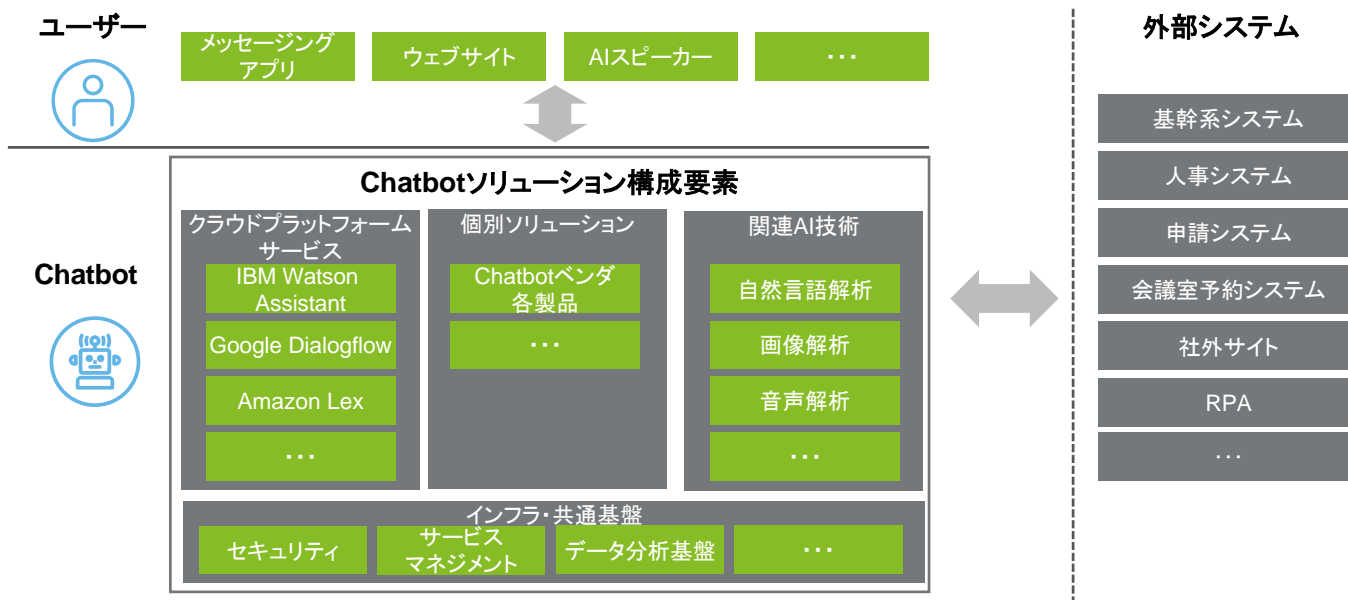
## デロイトのChatbot導入アプローチ

デロイトでは、Chatbotの導入効果を最大化する為に、コンセプト策定からリリース後の運用まで、一貫したサービスの提供を行っています。



## Chatbotシステム構成イメージ

デロイトでは、お客様の要件に応じて、様々なソリューション構成要素から、最適な製品・アーキテクチャを提案することができます。



## デロイトChatbot導入サービスの優位性

戦略策定から導入までの一貫したサポート	✓ Chatbot活用戦略やBPRなどのビジネス戦略の策定から、導入後の安定運用に向けた、トレーニング等の定着化支援まで、一貫したサポートを行うことが可能
業界・業務の知見	✓ デロイトは各業界・業務に精通しているメンバーを多数抱えており、業界・業務特性に応じたChatbotの設計が可能
最適な製品の選定	✓ 特定の製品や基盤に依存しておらず、お客様のニーズをふまえて中立的な立場から最適な製品、環境の提案が可能
複合的なサービスの提供	✓ Chatbotだけではなく、基幹システムや外部システム連携APIの開発、RPAとの連携、データアナリティクス等のChatbot周辺ソリューションも含めた複合的なサービスの提供が可能
UI/UXデザイナーの在籍	✓ UI/UXデザインに特化したメンバーが在籍している為、使い勝手のよいChatbotの提供が可能

# Deloitte.

## デロイトトーマツ

### デロイトトーマツ コンサルティング 合同会社

〒100-8361 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング

Tel 03-5220-8600 Fax 03-5220-8601

[www.deloitte.com/jp/dtc](http://www.deloitte.com/jp/dtc)

Technology (担当 大平/守屋/豊島)

Mail: [mohira@tohatsu.co.jp](mailto:mohira@tohatsu.co.jp), [tmoriya@tohatsu.co.jp](mailto:tmoriya@tohatsu.co.jp), [htoyoshima@tohatsu.co.jp](mailto:htoyoshima@tohatsu.co.jp)

デロイト トーマツ グループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームであるデロイト トーマツ 合同会社およびそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士法人、DT弁護士法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に約11,000名の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト( [www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp) )をご覧ください。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザーサービス、リスクアドバイザー、税務およびこれらに関連するサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスをFortune Global 500® の8割の企業に提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約245,000名の専門家については、[Facebook](#)、[LinkedIn](#)、[Twitter](#)もご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(“DTTL”)ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数を指します。DTTLおよび各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL(または“Deloitte Global”)はクライアントへのサービス提供を行いません。Deloitteのメンバーファームによるグローバルネットワークの詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**

© 2019. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.



IS 669126 / ISO 27001