

報道関係者各位

2022年3月31日
株式会社ワークスアプリケーションズ
株式会社Oh my teeth

マウスピース矯正D2C「Oh my teeth」さらなるUX向上を目指し ワークスアプリケーションズ・グループと連携 -AI対話ツール「HUE チャットボット」の医療分野における有効性検証開始-

株式会社ワークスアプリケーションズ（本社：東京都千代田区、代表取締役最高経営責任者：秦修）とマウスピース矯正D2Cブランド「Oh my teeth」を展開する株式会社Oh my teeth（東京都渋谷区、代表取締役CEO：西野誠、以下「Oh my teeth」）は、ワークスアプリケーションズ・グループが提供する「HUE チャットボット」の医療分野における有効性検証のため、連携を開始したことをお知らせいたします。Oh my teethは「HUE チャットボット」の導入により、さらなる顧客体験向上とカスタマーサポート効率化を目指します。



1. 導入の背景

Oh my teethは、マウスピース矯正サービスを展開しており、LINEやビデオ通話といったオンライン診療の仕組みを活用することで、定期的な通院なしでリモート矯正ができる点が特徴です。Oh my teethでは、これまでもLINEによるカスタマーサポートにおいてチャットボットサービスを利用していましたが、期待以上の顧客体験向上や業務効率化を図れないことが課題でした。

そのような状況のなかで、「HUE チャットボット」の無料トライアルを利用頂き、顧客からの問い合わせに対して的確に回答候補を提示する精度の高さを評価され、実証実験を開始しました。無料トライアルではサービス利用検討中の顧客対応に「HUE チャットボット」を活用頂いていましたが、今回の実証実験では、より専門的で判断の難しい矯正サービス利用顧客からの問い合わせに対しても活用範囲を広げ、「HUE チャットボット」によるさらなる顧客体験向上とカスタマーサポートの業務効率化を目指します。

2. 採用の理由

採用にあたり特に評価いただいたのは以下の3点です。

①まるで人間と対話をするようにAIが自動で「聞き返し」

例えば、チャットボットへの質問で「マウスピース」というテキストの入力があったとします。「マウスピース」という単語だけでは、質問者が何を求めているのか判断が付きません。そのような場合に、AIが「価格」「洗い方」「装着時間」といったマウスピースに関連する質問候補を自動で返答し、人間と対話をするようにスムーズに質問者の求める情報を提示します。AIチャットボットは24時間365日問い合わせ対応ができるため、質問者は素早く的確に求める情報に辿り着くことができ、利用満足度向上にも繋がります。

まるで人間のようAIが自動回答

Oh my teeth



②国内最大の登録語彙で、回答精度が高い

ワークスアプリケーションズ・グループは、ワークス徳島人工知能NLP研究所というAIチャットボットに不可欠な自然言語処理（NLP）技術に特化した研究機関を有しています。「HUE チャットボット」は、研究所で開発した日本最大規模の自然言語処理辞書「SudachiDict」を備えており、日本語特有の表記ゆれも正確に判断します。問い合わせの有人対応を減らし、カスタマーサポート業務の効率化を実現します。

③使いやすい管理画面で、ノーコードで運用可能

管理画面は、直感的に操作ができるUIにこだわっています。ノーコードで簡単にメンテナンス作業ができるため、無料トライアル期間において、Oh my teethから「HUE チャットボット」の操作に関するお問い合わせを頂くことはありませんでした。また、利用状況や改善ポイントをダッシュボードで可視化し、直接情報の登録・修正ができるため、容易に登録情報の修正や改善を実施できます。

3. 株式会社Oh my teeth 代表取締役CEO 西野 誠氏からのコメント

Oh my teethは「未来の歯科体験を生み出す」をミッションに掲げ、マウスピース矯正「Oh my teeth」やホームホワイトニング「Oh my teeth Whitening」の開発を通して、歯科体験をDXしています。ワークスアプリケーションズ社は私が新卒入社した企業であり、今回このような形で連携できることをうれしく思っています。「HUE チャットボット」導入により、ユーザーの不安や悩みを把握するまでの時間短縮や、弊社メンバーの業務効率化が実現できると期待しています。今後もオンラインサポート体制を強化し、未来の歯科体験を提供してまいります。

マウスピース矯正D2C「Oh my teeth」について

従来の歯科矯正が抱える「通院回数の多さ」「金額の高さ」「継続の難しさ」を解決するために生まれた、日本初の歯科矯正D2Cブランドです。テクノロジーに精通したメンバーと、歯科矯正専門家がタッグを組み、未来の歯科体験を生み出しています。定期的な通院が困難な忙しいビジネスパーソン等から支持を得て、希望者は1.8万人を突破しました（2022年3月23日時点）。

4. 「HUE チャットボット」について

独自のNLP(自然言語処理)技術を応用して日本語の”揺らぎ”に対応するAIチャットボットです。登録語彙は国内最大の290万語(2021年5月現在)があり、辞書登録の必要がなく、FAQの数を削減し、すぐに利用開始できます。一問一答のほか、シナリオ形式、複数候補提示、画像での回答、外部API呼び出し等、

回答に行き着く複数のアプローチ方法を選択でき、高い精度で回答することができます。

「HUE チャットボット」製品サイト：<https://www.worksap.co.jp/saas/chatbot/>

【ワークスアプリケーションズ・グループについて】

ワークスアプリケーションズ・グループは、1996年の創業以来、日本発の業務アプリケーションのパッケージソフトウェア会社として、主に国内の大手企業向けに製品・サービスを提供してまいりました。「働く」の概念を変え、仕事をより創造的なものへ、企業の生産性を高め、企業価値を拡大する、この企業理念のもと、ERPを軸としたソリューションプロバイダーとして、大手企業に加えて中堅・中小・スタートアップ企業のDX推進のパートナーとなれるよう、さらなる発展を目指していきます。

株式会社ワークスアプリケーションズ サイト <https://www.worksap.co.jp/>

* LINEは、LINE株式会社の登録商標です。

* 会社名は各社の商標または登録商標です。

* 本リリースに掲載された内容は発表日現在のものであり、予告なく変更または撤回される場合があります。また、本リリースに掲載された予測や将来の見通し等に関する情報は不確実なものであり、実際に生じる結果と異なる場合がありますので、予めご了承ください。

■本件に関するお問い合わせ先

TEL : 03-3512-1400 FAX : 03-3512-1401 Email : pr@worksap.co.jp

株式会社ワークスアプリケーションズ 広報担当