

ChatGPTで「HUEチャットボット」がさらに便利に FAQを自動生成 回答範囲が一気に広がる

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、以下 WAP）が提供する「HUEチャットボット」は、ChatGPTと連携することでFAQを自動で作成する機能を23年9月にリリースします。同時に、さらに広い範囲でFAQにない質問にも答えられるようになります。



1. FAQ自動生成でメンテナンス負荷軽減、「HUE」でも利用可能

ChatGPTを利用することで、マニュアルや社内規程など関連文書のファイルから自然な文章のFAQを作成できるようになり、運用者が今まで担っていたFAQ作成・メンテナンスの負担が大幅に軽くなります。具体的には、HUEチャットボットでは、ドキュメントを直接アップロードし、そこから直接回答を提示する「ドキュメント検索オプション」機能がありますが、ChatGPTにより、さらに精度の高いFAQを自動作成することができるようになります。

HUEチャットボットは、WAPが提供するERP「HUE」とシームレスに連携できます。経費精算などの問い合わせに活用することで「HUE」を導入している企業の問合せ対応コスト削減にも貢献します。またグループウェア「ArielAirOne」とも連携するため、2200社（320企業グループ）以上のWAPの顧客企業はシームレスな利用検討・導入が可能になります。

2. FAQにない質問も回答可能に「ChatGPTに聞く」機能

HUEチャットボットは各業界や企業特有の専門用語に柔軟に対応できる特徴があります。ただ、登録されたFAQ以外の問いに対しては「お役に立てず申し訳ありません」という答えになるため、質問者が別に管理者へ問い合わせなどの対応が必要でした。今回追加された機能により、FAQにない一般的な質問にも、大規模言語モデル（LLM）のChatGPTが膨大な情報の中から最適な答えを生成します。対応できる範囲が大幅に広がるので、質問者の満足度をさらに高めることができます。

この機能を有効にするか無効にするかは、チャットボットの管理者および質問者が設定できるようになります。質問時にChatGPTに聞くかを切り替えることができるため、質問の目的や内容に応じて使い分けことが可能です。

3. あらゆる企業・法人が業務で安全・安心に利用できるAIサービスとして提供

本サービスはマイクロソフト社が提供する「Azure OpenAI Service」を活用しています。これにより、グローバルにサービスを提供し続けている同社の「責任あるAIの原則」にのっとり、公平性や透明性ならびにプライバシーとセキュリティなどをクリアしたサービスとして提供することを前提としています。またマイクロソフト社が提供するクラウドサービスを活用することにより高い可用性（システムを維持し続ける能力のこと）も提供しています。はじめて生成系AIサービスを利用する企業にも、安心できるサービスとなっています。

【HUEチャットボットとは】

HUEチャットボットとは、NLP(自然言語処理)技術を活用して日本語の”揺らぎ”に対応するAI型チャットボットです。まるで人と話しているような高い精度での対話を実現します。また、利用状況や改善ポイントはダッシュボード上で可視化されており、誰でも直感的な操作でPDCAを廻すことができます。

特徴① 専門用語に対応 幅広い業界で利用可能

一般的なチャットボットの場合、搭載されている辞書の語彙数には限度があり、業界用語や専門用語などの固有の言葉を認識することは難しいと言われています。しかし、HUEチャットボットは管理画面からプログラミングの知識がない人でも、いつでも何度でも固有の辞書を登録できるので、さまざまな業界・分野に対応できます。

特徴② 国内最大規模の登録語彙、あいまいな問いにも対応

国内最大規模290万語(2023年1月現在)の登録語彙がある自然言語処理辞書「SudachiDict」を備えています。これはAI型チャットボットに不可欠な自然言語処理(NLP)技術に特化したワークス徳島人工知能NLP研究所が開発したもので、利用者が大規模な辞書を登録する必要がなく、用意するFAQ数も削減できます。また、日本語特有の表記のゆれも正確に判断し、あいまいな問いにも対応します。

特徴③ ドキュメント検索オプションを追加、FAQの用意が不要に

社内規程や各種マニュアルなどのファイルをアップロードすると、AIがアップロードファイルを参照して回答することができます。FAQを用意する作業自体がなくなり、大幅な業務効率化が期待できます。

HUEチャットボット

https://www.worksap.co.jp/saas/chatbot/?utm_source=ownedmedia&utm_medium=referral&utm_campaign=230817PressRelease

ワークス徳島人工知能NLP研究所 <https://nlp.worksap.co.jp/>

【ワークスアプリケーションズについて】

ワークスアプリケーションズは、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まいります。

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/>

*Microsoft、Azureは、米国 Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*会社名、製品名およびサービス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など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