

すぐに使えるAIチャットボット Orange Bot

—ワンポイントアドバイス—

Ver. 1

株式会社アスタ

Orange Bot 導入時のながれ



初期Q&A(質問&回答)リスト作成

Step1

ウェブサイトの情報

Step2

基本的な情報

Step3

よくある問合せ

初期Q&Aリスト



チューニング

Step4

質問&回答レビュー

Step5

質問&回答登録

Step6

チャットテスト

繰り返し

Orange Bot 運用時のながれ

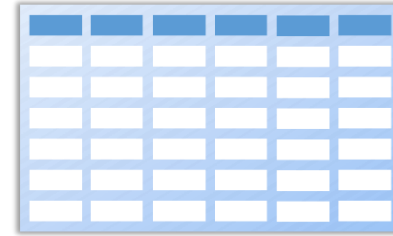


問合せ履歴の分析・Q&A(質問&回答)リスト作成

Step7

問合せ履歴分析

Q&Aリスト



チューニング

Step4

質問&回答レビュー

Step5

質問&回答登録

Step6

チャットテスト

繰り返し

Step1: ウェブサイトの情報を整理しましょう



クローリング(ウェブサイトの学習)

Orange Botがサイト内のページのURLを取得し、
自動で回答URLを作成

Orange Botを導入する
サイトを登録します

自動で登録された
回答URLを確認します

回答URLに対応する想定
質問を準備します

ここがポイント!

- ❑ Orange Botを導入するウェブサイトのURLを用意しましたか?
- ❑ Orange Bot管理画面の「サイト登録」から、用意したウェブサイトのURLを登録しましょう。
- ❑ 登録すると、クローリングが始まります。

ここがポイント!

- ❑ Orange Bot管理画面の「回答一覧」で、自動で登録された回答URLを確認しましょう。
- ❑ リンク切れはありませんか? あれば修正しましょう。
- ❑ 不要なページはありませんか? あれば削除しましょう。
- ❑ 必要なページがもれていませんか? あれば追加しましょう。

例えばこんな内容です

会社概要のページの場合、
会社情報を教えてください
会社情報が知りたい
会社概要を教えてください
会社概要が知りたい
法人情報を教えてください
法人情報が知りたい
法人概要を教えてください
法人概要が知りたい
企業情報は?

ここがポイント!

- ❑ 1つの回答に対して、10個以上の想定質問を準備しましょう。
- ❑ 質問と回答をスプレッドシートにまとめます。



サイト登録

■あなたのWEBサイトを学習させる

あなたの Orange Bot にあなたのWEBサイトを学習させることができます。
この処理には数分かかる場合がございます。

Step2: 基本的な情報を整理しましょう



問合せが想定される
キーワードをサイトの情
報から抜き出します

例えばこんな内容です
住所、アクセス、営業時間、
従業員数、事業内容、採用情報

ここがポイント！

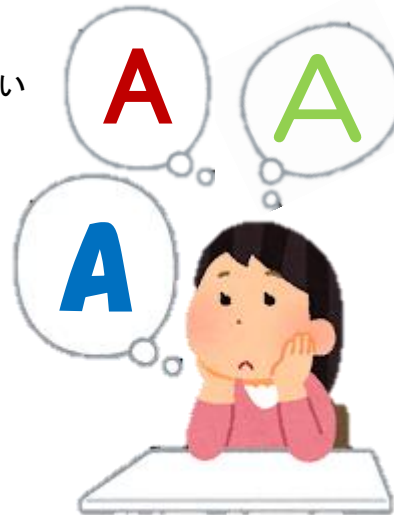
- 必要なキーワードはすべて抜き出しましたか？
- ウェブサイトの情報をもう一度チェックしてみましょう。



抜き出したキーワード
の言い換え表現を
考えます

例えばこんな内容です
住所の場合、下記のような言い換
え表現が考えられます。

御社の所在地を教えてください。
御社の住所を教えてください。
会社の住所を教えてください。
御法人の所在地を教えてください
御法人の場所はどこですか
貴法人の場所はどこですか
貴法人はどこにありますか？
貴社の住所を教えてください
貴社の所在地を教えてください
住所を教えてください
本社は何処にありますか
どこにありますか
本店はどこですか
住所はどこですか
会社の場所はどこですか
会社はどこにありますか？



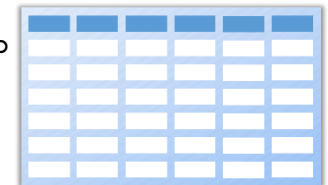
想定質問と回答を
整理します

例えばこんな内容です

- 「工場はどこにありますか？」
「〇〇工場の住所は〇〇です。」
- 「駅からの行き方を教えてください。」
「最寄り駅は〇〇です。こちらの地図をご覧ください。」

ここがポイント！

- 1つの回答に対して、10個以上の想定質問を準備しましょう。
- 質問と回答をスプレッドシートにまとめます。



Step3: よくある問合せを整理しましょう



過去にあった
「よくある問合せ」を
整理します

例えばこんな内容です
料金、支払い、納期、
ログインできない、解約方法

ここがポイント！

- メールや電話で問い合わせが多かった内容をすべてリストアップしましたか？
- 数が多い場合は、優先順位をつけましょう。

「よくある問合せ」の
言い換え表現を
考えます

例えばこんな内容です
納期の場合、下記のような言い換
え表現が考えられます。

納期はどれくらいですか。
納入はいつですか。
納品までどれくらい？
どれくらいかかりますか？
いつ届きますか？
いつ納品されますか？
どれくらい待てばよいですか？
納入時期を教えてください。
納品日を教えてください。
納期はわかりますか？

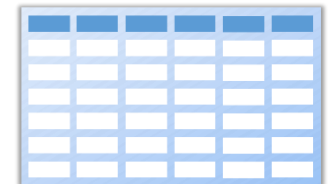
想定質問と回答を
整理します

例えばこんな内容です

- 「納期はどれくらいですか？」「注文書をいただいてから2週間です。」
- 「ログインできないのですが」「パスワードの再発行手続きをしてください。詳細はこちらをご覧ください。」

ここがポイント！

- 1つの回答に対して、10個以上の想定質問を準備しましょう。
- 質問と回答をスプレッドシートにまとめます。



Step4: 「質問 & 回答」をレビューしましょう



【想定質問チェック】
単語の重複がないかを
確認します

【想定質問チェック】
言い換え表現を
確認します

【回答チェック】
表現や内容が正しいか
確認します

ここがポイント！

- 異なる回答を返す質問に含まれる単語に重複はありませんか？
- 重複がある場合、どの回答を返すのがベストであるかを検討し、重複しないように修正しましょう。

例えばこんな内容です

【修正前】
住所が重複
している

ID	質問	回答
1	住所	本社の住所は〇〇です。
2	東京支店住所	東京支店の住所は〇〇です。
3	大阪支店住所	大阪支店の住所は〇〇です。

↓
【修正後】
住所を含む
質問を1つ
にまとめた

ID	質問	回答
1	住所 東京支店住所 大阪支店住所	住所は下記です。 本社：〇〇 東京支店：〇〇 大阪支店：〇〇

ここがポイント！

- 質問の言い換え表現は十分に考慮していますか？

例えばこんな内容です

キーワード	言い換え表現
会社	会社・御社・貴社
メール	メール・メイル・Eメール・ E-メール・E-mail
問合せたい	問合せたい 問合せしたい 問合せをしたい お問合せしたい 問い合わせたい お問い合わせしたい

ここがポイント！

- 回答は、正しいですか？
- 回答は、簡潔で、わかりやすいですか？
- 回答は、お客さまが不快感を抱かない丁寧な文面ですか？
- 回答に、誤字、脱字はありませんか？

Step5: 「質問 & 回答」を登録しましょう



整理した
「質問 & 回答」リストを
用意します

ここがポイント！

- Step4で整理した「質問 & 回答」リストを用意しましょう。



「質問 & 回答」を
Orange Botに
登録します

ここがポイント！

- Orange Bot管理画面の「回答一覧」から、質問 & 回答を登録、修正します。



登録した内容を
Orange Botに
学習させます

ここがポイント！

- Orange Bot管理画面の「学習」から、登録した質問 & 回答を学習させます。
- 質問 & 回答を登録または修正した場合は、必ず学習させてください。



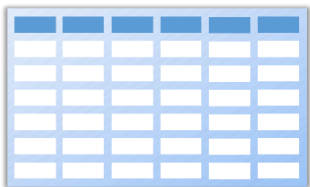
Step6: チャットテストをしましょう



「質問&回答」リストを
用意します

ここがポイント！

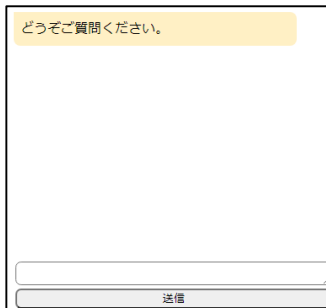
- Orange Botに登録した「質問&回答」リストを用意しましょう。



チャットテストをします

ここがポイント！

- 「質問&回答」リストの質問をチャットテスト画面で入力し、想定している回答が返ってくるかを確認しましょう。
- リストにない言い換え表現があれば、テストしてみましょう。
- 文末を変えてみたり、単語だけで質問してみましょう。



想定した回答が返って
こない質問を
リストアップします

ここがポイント！

- 想定していた回答が返ってこなかったときは、その質問をリストアップしましょう。
- Step4の「質問&回答」のレビューに戻ります。



Step7: 問合せ履歴を分析しましょう

問合せ履歴を
確認します

想定質問と回答を
整理します

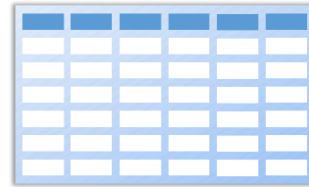
整理した
「質問&回答」リストを
レビューします

ここがポイント！

- 定期的に、Orange Bot管理画面の「利用状況の推移＞過去の問合せ」から、過去の問合せ履歴を確認しましょう。
- 回答が返せなかった質問はありませんか？あれば、リストアップしましょう。
- ユーザの評価が悪い(Bad)回答はありませんか？あれば、リストアップしましょう。

ここがポイント！

- リストアップした情報をもとに、「質問&回答」リストを整理しましょう。



ここがポイント！

- Step4の「質問&回答」のレビューに戻ります。