

電子部品、医療検査機器、建材メーカー

顧客・代理店営業からの
納期・在庫・不具合の
問い合わせ対応を自動化する
AIチャットボット **WisTalk** の
ご紹介



本日の流れ

- 1 当社の紹介
- 2 WisTalk5つの特長
- 3 顧客・代理店営業からよくある3つの問い合わせ
- 4 3つの問い合わせにWisTalkで対応する方法
- 5 おわりに

当社の紹介

当社の紹介

社名	パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社
代表取締役社長	伊藤 一義
拠点	本社：東京都港区東新橋2-12-7 住友東新橋ビル2号館 大阪：大阪府大阪市中央区城見2-1-61 ツイン21 OBPパナソニックタワー 福岡：福岡市博多区博多駅南1-2-13 福岡パナソニックビル
事業内容	ICT × AI × 現場知見をコアとしたフルスタックソリューションの提供、 ITインフラ基盤およびシステムの企画・設計・開発・導入から 運用・保守・管理までの総合SIサービスの提供
設立	1988年
資本金	1億円
適用規格	ISO/IEC 27001:2013・JIS Q 27001:2014

製造業ソリューション

オンプレ・クラウド基盤導入・構築サービス

ICT基盤監視・運用サービス

AI画像検査・数値分析

SOCサービス脆弱性診断

AI外観検査

働き方改革ソリューション

AIチャットボット「WisTalk」

帳票認識ソリューション「WisOCR」

教育ソリューション「ek-Bridge」

知財ソリューション「PatentSQUARE」

長時間労働抑止システム「Chronowis」

OCRソフト用開発キット「カラーOCRライブラリー」

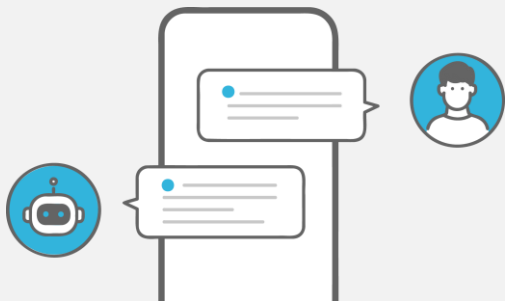
WisTalk5つの特長

WisTalk5つの特長

「WisTalk」は、社内からの問い合わせ対応向けに2018年からサービス提供しているAIチャットボットです。
2022年10月からは、顧客・代理店営業向けにも展開しています。

1

高い回答精度



2

使いやすいUI



5

NEW!!!
システム連携



2022年10月に機能を追加

API連携のほか、RPAでのデータの自動連携が可能に。最新情報の自動取得・回答を実現し、管理者のメンテナンスの負荷も軽減。

3

複数部門展開に
最適な機能と料金体系



4

サポート体制



「システム連携機能」開発の背景

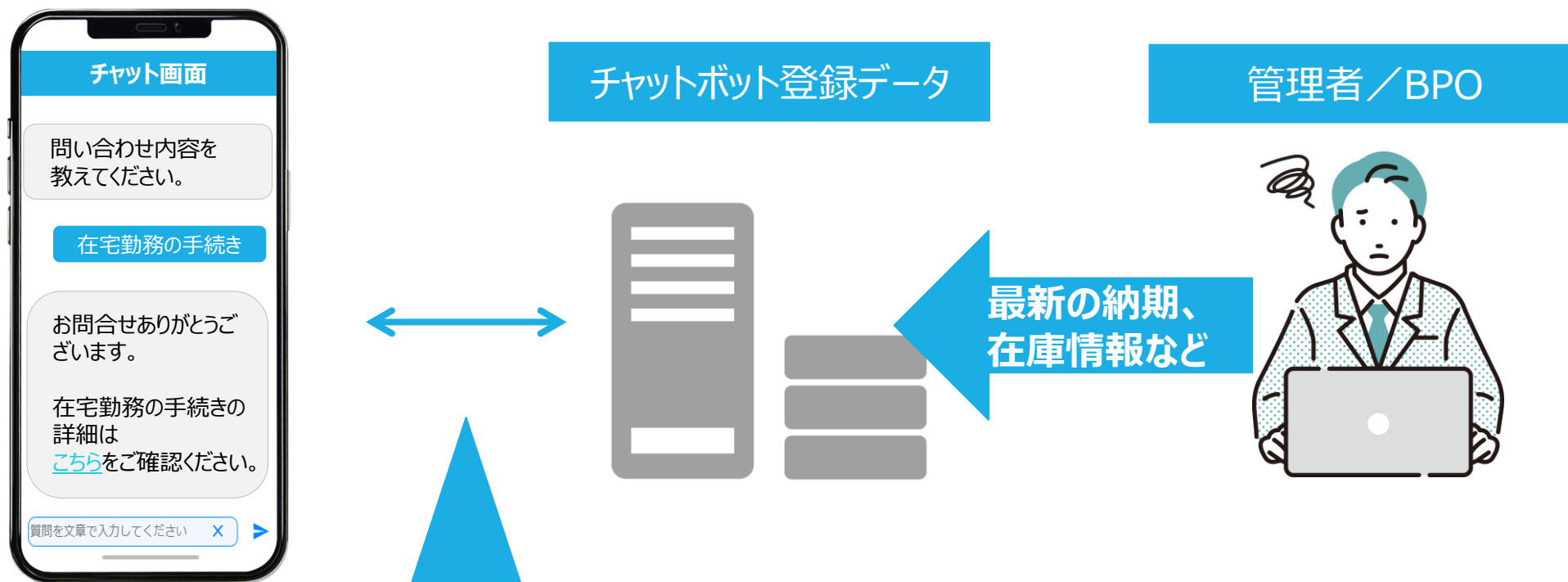
社内問い合わせ対応のためのAIチャットボットの商談でいただいた
お客様の声がかっけでした。

顧客や代理店営業からの納期回答や在庫確認といった
定型的な問い合わせに追われているので、何とかしたい…



「システム連携機能」開発の背景

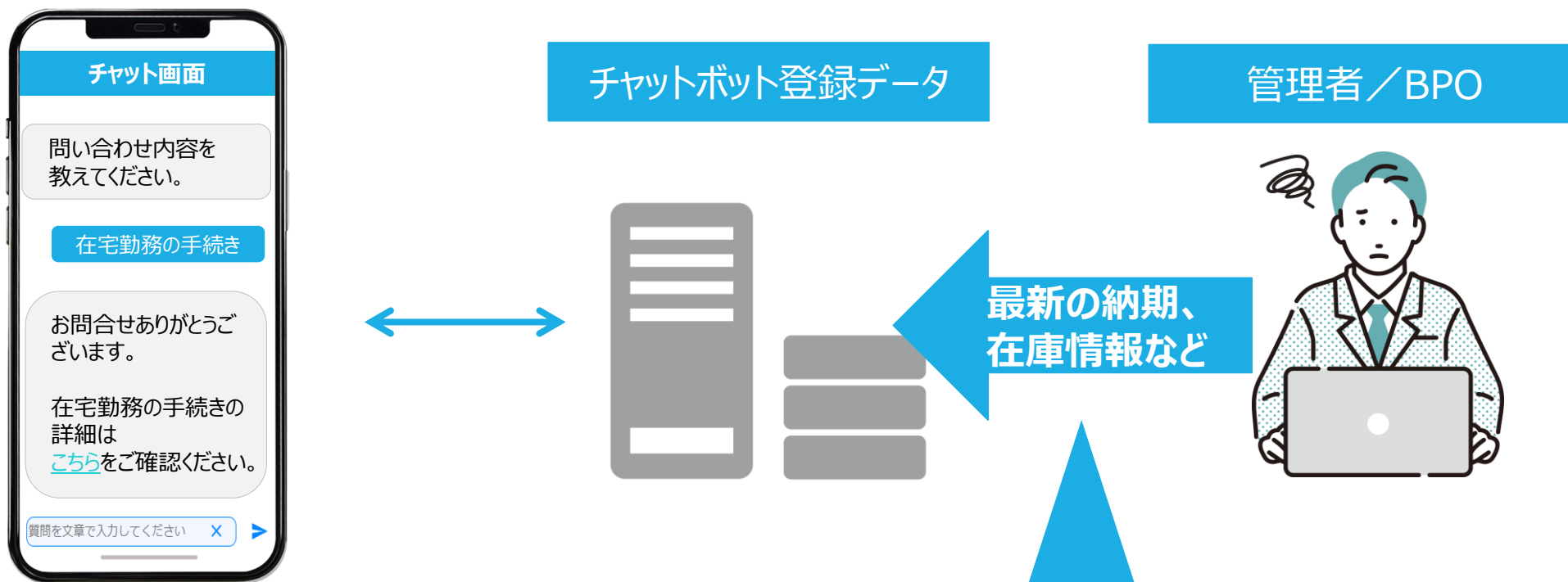
しかし従来のAIチャットボットで対応するには課題がありました。



従来のチャットボットでは
登録されたデータの内容しか回答できない

「システム連携機能」開発の背景

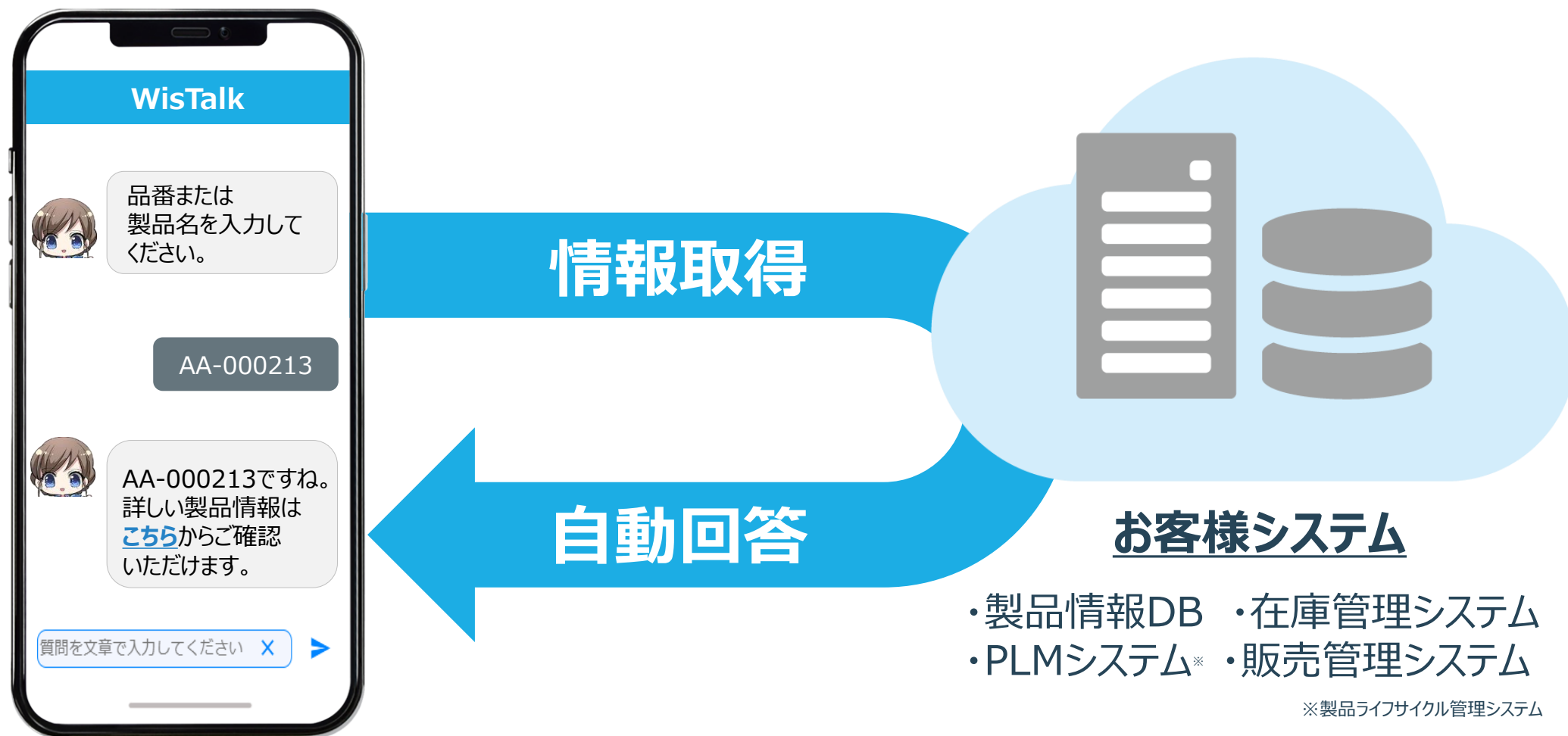
しかし従来のAIチャットボットで対応するには課題がありました。



常にAIチャットボット内の
登録データのメンテナンスが必要

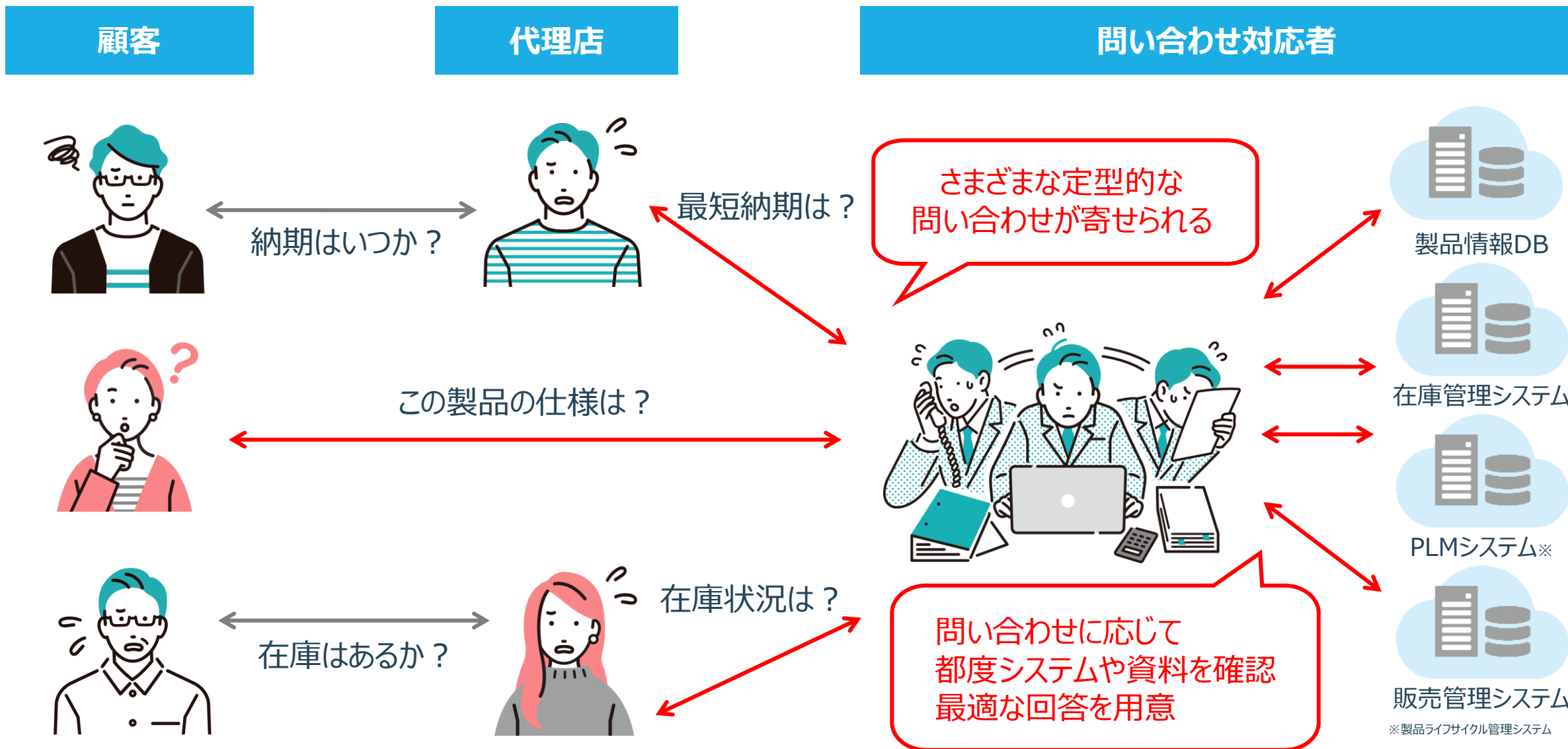
「システム連携機能」開発の背景

そこで納期や在庫情報などの情報を、お客様のシステムから自動取得できる「システム連携機能」を開発。
メンテナンスの負荷なく、リアルタイムな情報を自動回答させることが可能になりました。



顧客・代理店営業からの よくある3つの問い合わせ

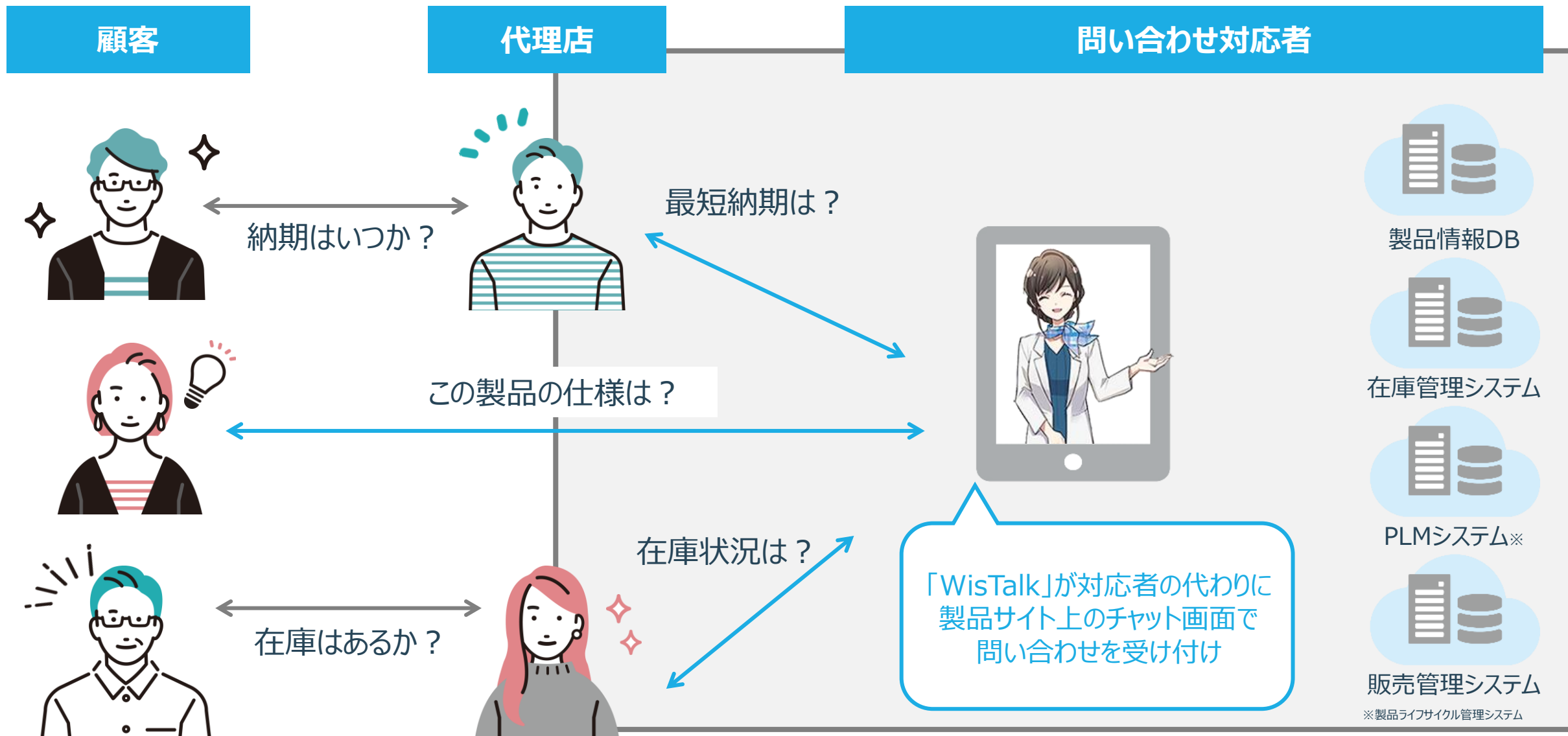
顧客・代理店営業からの問い合わせ対応でお困りではないですか？



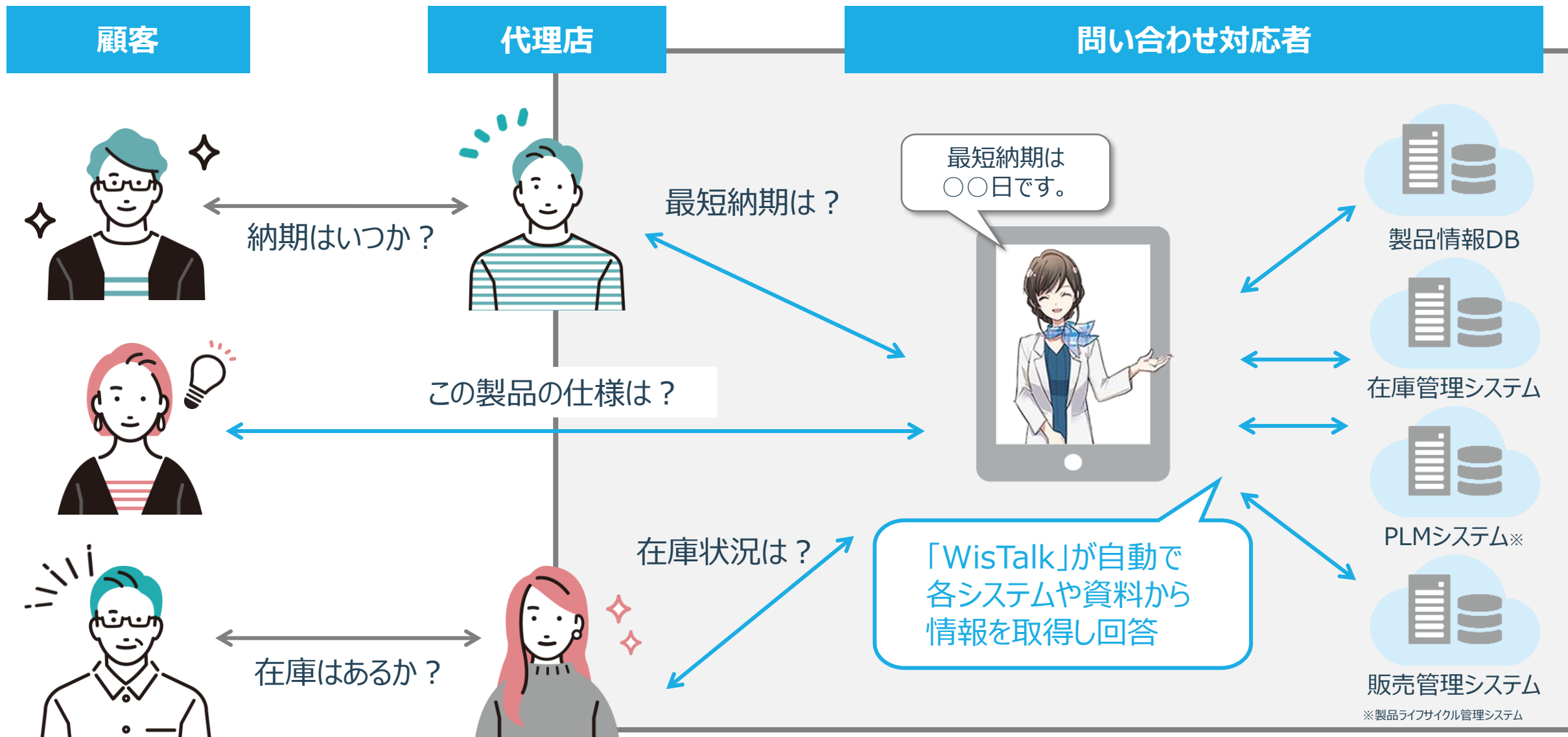
顧客・代理店営業からよくある3つの問い合わせ

業界	よくある問い合わせ	お困りごと
電子部品 医療検査機器 建材	1 納期、在庫、価格、代替品 に関する問い合わせ	都度、最新情報をシステムで確認しており、 手間と時間がかかる
	2 製品概要、仕様、スペック に関する問い合わせ	都度、点在する仕様書やカタログを探しており、 手間と時間がかかる スペック情報から適切な製品の品番を案内したい (特に医療検査機器メーカー) 公開している製品情報なのに問い合わせがくる
	3 不具合 に関する問い合わせ	すぐに解決策を回答したいが、 適切なヒアリング内容がわからない すぐに適切な問い合わせ先を案内したい 心理的負担が大きい

AIチャットボット「WisTalk」がそのような問い合わせに対応します



AIチャットボット「WisTalk」がそのような問い合わせに対応します



3つの問い合わせに WisTalkで対応する方法

顧客・代理店営業からよくある3つの問い合わせ

業界	よくある問い合わせ	お困りごと
電子部品 医療検査機器 建材	1 納期、在庫、価格、代替品 に関する問い合わせ	都度、最新情報をシステムで確認しており、 手間と時間がかかる
	2 製品概要、仕様、スペック に関する問い合わせ	都度、点在する仕様書やカタログを探しており、 手間と時間がかかる スペック情報から適切な製品の品番を案内したい (特に医療検査機器メーカー) 公開している製品情報なのに問い合わせがくる
	3 不具合 に関する問い合わせ	すぐに解決策を回答したいが、 適切なヒアリング内容がわからない すぐに適切な問い合わせ先を案内したい 心理的負担が大きい

1 製品の納期や在庫、価格、代替品の問い合わせに「データ連携」で対応

品番検索に対応。最新の情報が必要な問い合わせにも、データ連携で自動回答させることができます。

納期の問い合わせ



在庫の問い合わせ



価格の問い合わせ



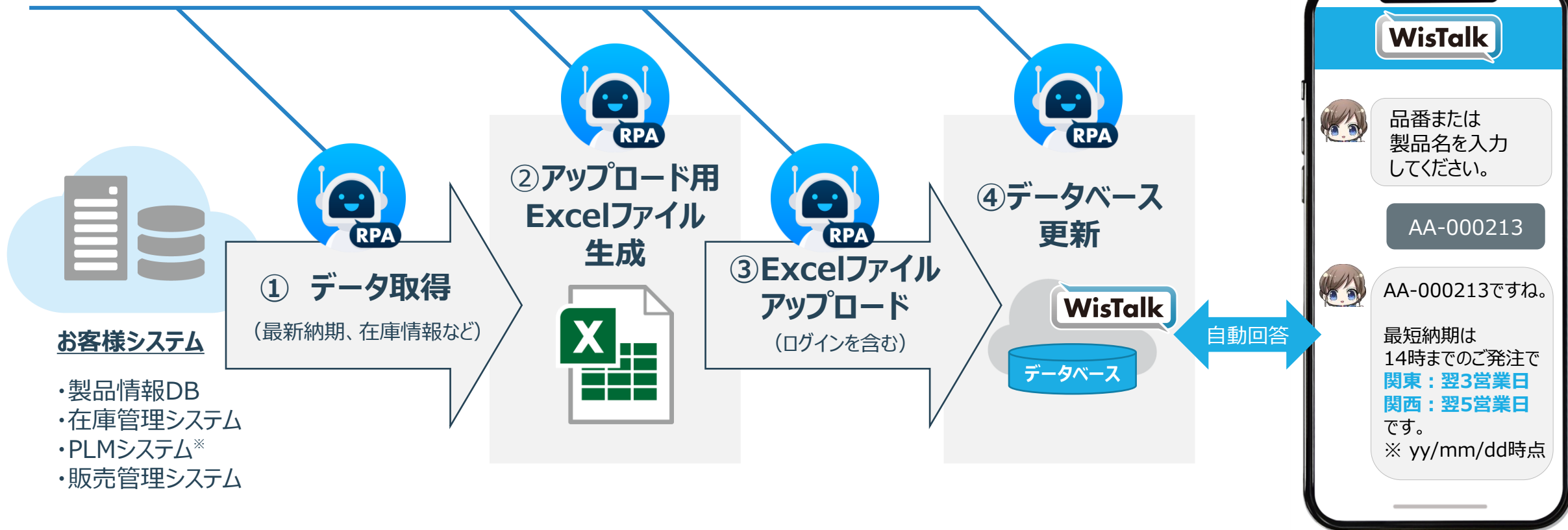
代替品の問い合わせ



1 製品の納期や在庫、価格、代替品の問い合わせに「RPAデータ連携」で対応

「WisTalk」はアップロードされたExcelデータから情報を検索・回答させることが可能。
Excelデータの生成とアップロードをRPAで自動化することで、
メンテナンスの負荷なく、最新の情報を自動回答させることができます。

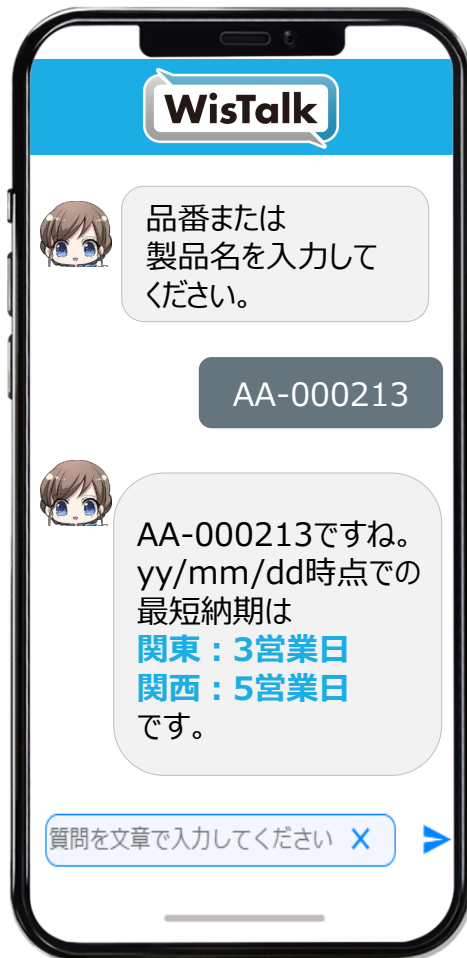
①～④をRPA（ロボオペレータ）で自動かつ定期的に行う



1 製品の納期や在庫、価格、代替品の問い合わせに「APIシステム連携」で対応

API連携機能で、お客様保有のシステムから情報を取得し、品番・製品名から納期や在庫、製品仕様を「WisTalk」が自動回答します。

利用者画面



製品納期や在庫状況など



お客様システム

- ・製品情報DB
- ・在庫管理システム
- ・PLMシステム*
- ・販売管理システム

顧客・代理店営業からよくある3つの問い合わせ

業界	よくある問い合わせ	お困りごと
電子部品 医療検査機器 建材	1 納期、在庫、価格、代替品 に関する問い合わせ	都度、最新情報をシステムで確認しており、 手間と時間がかかる
	2 製品概要、仕様、スペック に関する問い合わせ	都度、点在する仕様書やカタログを探しており、 手間と時間がかかる スペック情報から適切な製品の品番を案内したい (特に医療検査機器メーカー) 公開している製品情報なのに問い合わせがくる
	3 不具合 に関する問い合わせ	すぐに解決策を回答したいが、 適切なヒアリング内容がわからない すぐに適切な問い合わせ先を案内したい 心理的負担が大きい

2 製品概要、仕様、スペックの問い合わせ対応を「Q&A登録機能」で解決

Q&Aのデータを登録することで、「WisTalk」が案内板として、さまざまな場所に散在しているカタログや仕様書の保管先を自動案内。また、製品のスペックから品番を逆引き検索することも可能です。

製品概要（カタログ）の問い合わせ



製品仕様の問い合わせ



品番の問い合わせ



顧客・代理店営業からよくある3つの問い合わせ

業界	よくある問い合わせ	お困りごと
電子部品 医療検査機器 建材	1 納期、在庫、価格、代替品 に関する問い合わせ	都度、最新情報をシステムで確認しており、 手間と時間がかかる
	2 製品概要、仕様、スペック に関する問い合わせ	都度、点在する仕様書やカタログを探しており、 手間と時間がかかる スペック情報から適切な製品の品番を案内したい (特に医療検査機器メーカー) 公開している製品情報なのに問い合わせがくる
	3 不具合 に関する問い合わせ	すぐに解決策を回答したいが、 適切なヒアリング内容がわからない すぐに適切な問い合わせ先を案内したい 心理的負担が大きい

3 不具合の問い合わせに「シナリオ機能」で対応

設定したシナリオに沿って「WisTalk」が対象製品や状況をヒアリング。
適切な対応を案内します。



3 不具合の問い合わせに「シナリオ機能」で対応

設定したシナリオに沿って「WisTalk」が対象製品や状況をヒアリング。
適切な問い合わせ窓口を案内します。



適切な
窓口案内

ヒアリング内容を連携して
スムーズに対応



AAシリーズ担当

3つの問い合わせにWisTalkで対応する方法と効果

よくある問い合わせ	解決
<p>1</p> <p>納期、在庫、価格、代替品 に関する問い合わせ</p>	<p>システムから最新情報を自動取得、自動回答 (RPAデータ連携とAPI連携)</p>
<p>2</p> <p>製品概要、仕様、スペック に関する問い合わせ</p>	<p>「WisTalk」が案内板となり、 散在する情報や資料を自動案内 (Q&A登録機能)</p>
<p>3</p> <p>不具合 に関する問い合わせ</p>	<ul style="list-style-type: none">状況をヒアリングして適切な対応、 または適切な問い合わせ先を自動案内 (シナリオ機能)問い合わせ対応者の心理的負担を軽減

「WisTalk」の導入で定型的な問い合わせ対応の75%の自動化が可能

1カ月の問い合わせ対応時間のシミュレーション

Before

問い合わせ
対応時間
40時間／月※2

WisTalk 導入後

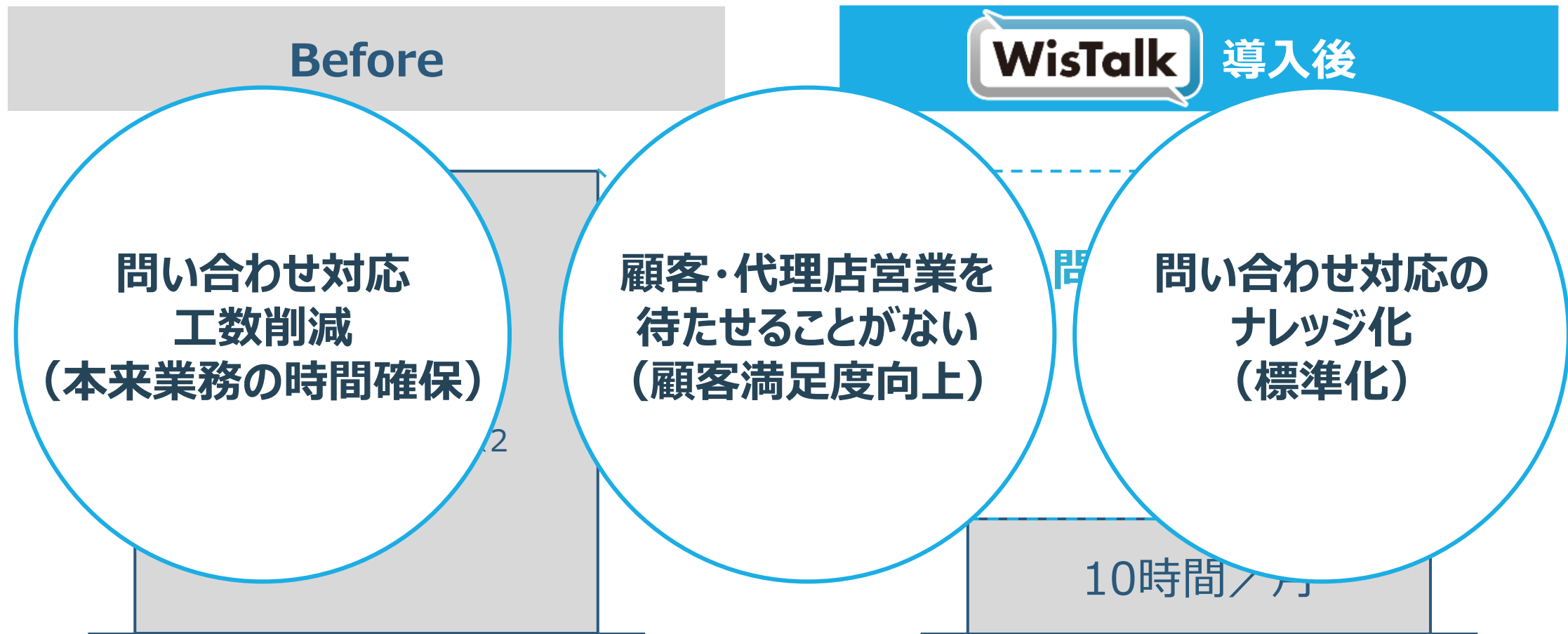
問い合わせ対応
75%
自動化※

10時間／月

※削減時間は当社平均正答率からのシミュレーション値
※2：1日2時間を問い合わせ対応にあてていると想定した時間 27

「WisTalk」の導入で定型的な問い合わせ対応の75%の自動化が可能

1カ月の問い合わせ対応時間のシミュレーション



※削減時間は当社平均正答率からのシミュレーション値
※2：1日2時間を問い合わせ対応にあてていると想定した時間 28

おわりに

無料トライアル

30日間実際の操作感や運用イメージをご確認いただけます。

トライアル満足度
98%



お問い合わせはこちらへ



お問い合わせ

電話でのお問い合わせ



0570-087870

受付時間：9時～12時、13時～17時30分
(土・日・祝・当社指定休業日を除く)

Webページからのお問い合わせ



Webページからのお問い合わせ

当社のWebページからも
資料請求・お問い合わせができます。

Webから検索



「WisTalk」で検索し、
当社のWebページより、お問い合わせください。