

## ニュースリリース

---

インフォネットの提供する AI チャットボット「Q&Ai」、東京都水道局の公式ホームページへ導入  
～AI チャットボット「水滴くん相談室」による 24 時間 365 日問合せ対応でお客様サービスの向上を実現～

---

株式会社インフォネット(東京都千代田区 代表取締役社長:岸本 誠)は、東京都水道局の公式ホームページにおけるお客様サービスの向上に向けた取組みを、進化する AI チャットボット「Q&Ai」のシステム活用によって支援しています。

▼「Q&Ai」についての詳細はこちら

<https://www.q-ai.jp/>

▼東京都水道局公式ホームページ

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/>

### ■導入背景

少子高齢化社会と労働力人口の減少が進む中、近年企業や自治体が生産性向上・業務削減のために様々な取組みを行っています。

東京都水道局では、お客さまセンターのオペレーターが、お引越しに伴う各種手続き、様々な問合せに対応していますが、お客さまにとっては、営業時間に電話ができない、時間帯によって電話がつながりづらいといった状況がありました。

そこで、お引越しの手続をはじめ、料金・工事情報、非常時に向けた備えなど、知りたいコンテンツにアクセスできる AI チャットボット「水滴くん相談室」を運用し、お客さまは、24 時間 365 日都合の良い時間に、様々な問合せをすることが可能になりました。

また、「水滴くん相談室」から、各種手続きのインターネット受付フォームへの誘導など、お客さまがサイト内の知りたい情報へ的確に案内できるようになり、お客さまサービスの向上を実現しています。

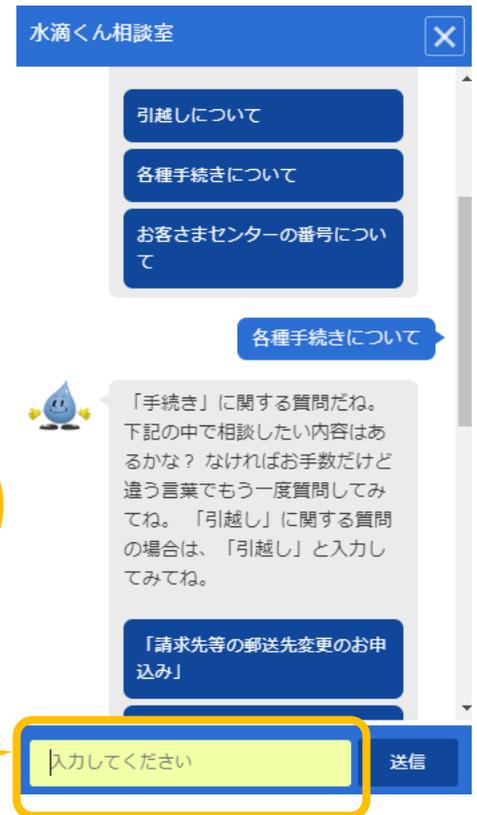
インフォネットでは、問合せ内容に基づく利用分析内容や改善すべき FAQ の提案やその他、有用と考えられる指標、統計情報、改善提案等の運用サポートも行っており、今後も AI 技術を用いて、東京都水道局公式ホームページにおけるお客さまサービスのさらなる向上をサポートしてまいります。

## 【AI チャットボット「水滴くん相談室」イメージ】



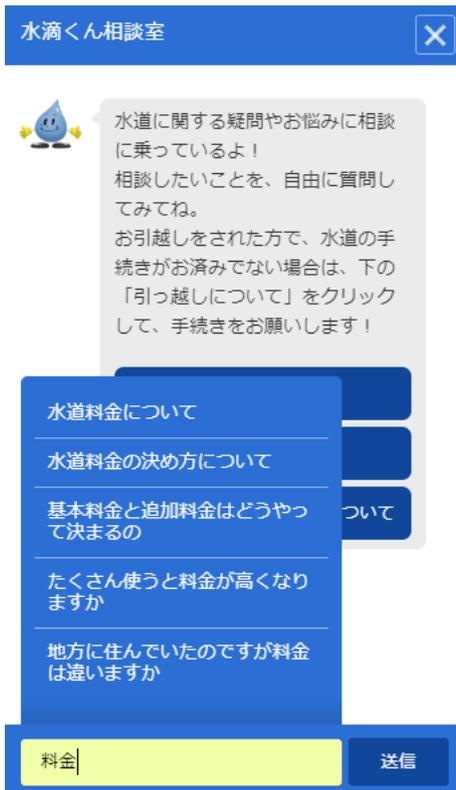
水滴くんの  
アイコンをクリック

質問を入力すると  
水滴くんが回答



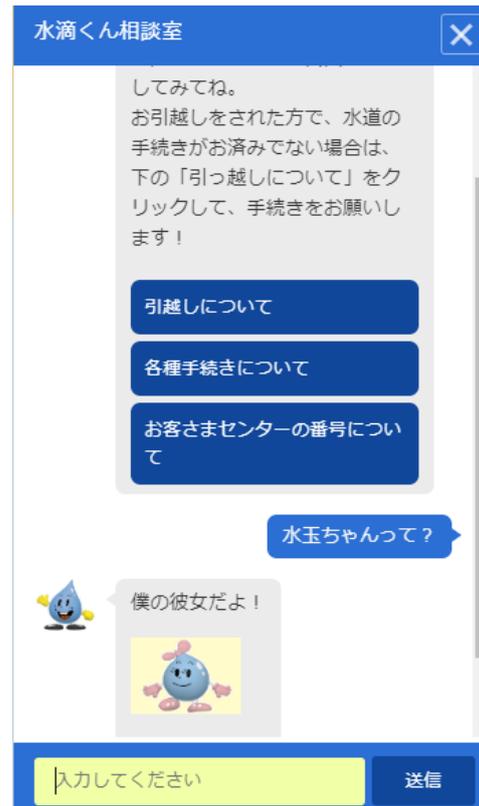
## 【入力補助機能(サジェスト表示)】

文字を入力すると、入力内容に合致する質問を候補として表示します。IT ツールが苦手な方でも使いやすい機能です。



## 【お楽しみ機能】

お客さまから親しみをもってもらえるよう、お楽しみ機能も搭載。オリジナルキャラクターの水滴くんや水玉ちゃんについて知ることもできます。



## ■進化する AI チャットボット「Q&Ai」について

「Q&Ai」は、AI(人工知能)を利用した文章解析とディープラーニングを活用した AI チャットボットです。従来、WEB サイト訪問者が求める情報を得るには、検索や FAQ を参照する必要がありました。期待する情報を一度で得られない場合はそれがストレスとなる上、再度有人窓口で電話で問合せするなど手間も生じます。そのため、顧客獲得のチャンスを逃してしまったり、顧客満足度の低下にもつながったりすることが課題でした。

「Q&Ai」は WEB サイト訪問者が求める情報を的確かつ柔軟に提供する、進化型の AI チャットボットです。サイト訪問者が情報を「探す」というプロセスから、サイト訪問者が求める情報を「提供する」ことへと変化させ、お客様サービスの向上、お客様窓口の担当者の負荷軽減を実現します。

また、「Q&Ai」がユーザーの生の声を収集することで、質問のログデータを把握・分析することが可能となり、WEB マーケティング分野で活用することができます。

## ■特長

### 1) 見たまま管理画面でメンテナンスもらくらく

直感的に操作できる管理画面で IT ツールが苦手な担当者でも簡単にメンテナンス可能



### 2) ワンストップの万全運用サポート

導入後も安心してご利用いただけるように専任チームがサポート。操作に関するサポートだけでなく、運用に関するサポートを実施



### 3) 安心の高セキュリティ

ISO27001 取得で、セキュリティ対策も万全。多くの自治体や大手企業の大規模サイトを運用実績あり



### 4) 正答率 95%保証

※当社規定による



## 【株式会社インフォネットについて】

大手企業、官公庁自治体を中心に、完全自社スタッフによる WEB デザイン・CMS・AI を活用した、サイト構築を行っています。また、AI(人工知能)関連 API の活用技術をもとに、お客様の WEB マーケティング支援システムの開発・導入・運用支援も行っています。お客様の成果創出のために「デザイン」と「システム」を最適に融合した WEB サイト構築を行うことで、お客様の事業をトータルにサポートいたします。

社名:株式会社インフォネット(証券コード:4444)

代表者:代表取締役社長 岸本 誠

本社:〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウエストタワー2F

設立:2002年10月15日

資本金:25,862万円

公式サイト : <https://www.e-infonet.jp/>(コーポレートサイト)  
<https://www.q-ai.jp/>(サービスページ)

#### <サービス>

オールインワン商用コンテンツ管理システム「infoCMS®(インフォシーエムエス)」: <https://www.infocms.jp/>

クラウド型統合顧客管理システム「infoCRM®(インフォシーアールエム)」: <https://www.infocrm.jp/>

音声入力 AI レポートニングシステム「Repotti(レポッティ)」: <https://www.e-infonet.jp/products/repotti/>

#### 【お客さまからの問合せ先】

株式会社インフォネット 営業部 岸田

TEL:03-5221-7591

e-mail: [sales@e-infonet.jp](mailto:sales@e-infonet.jp)

#### 【本リリースに関する問合せ先】

株式会社インフォネット 管理部 布施

TEL:03-5221-7591

e-mail: [info@e-infonet.jp](mailto:info@e-infonet.jp)