

AIボットサービス「Wisora」、 人とAIの協働を実現する「ハンドオーバー機能」を提供

AIだけでは難しい問い合わせに人が自然に介在、
対応経験をAIに活かす「人とAIのチーム」へ

株式会社ソラコム(本社:東京都港区、代表取締役社長 CEO 玉川 憲)は、AIチャットボットサービス「Wisora(ウィソラ)」において、AIボットの対応中に人が介入し、回答の補足や引き継ぎを行える「ハンドオーバー機能」の先行提供を開始しました。先行提供期間中は追加料金なしで利用でき、お客さまのフィードバックやユースケースを反映しながら機能を進化させていきます。

Wisoraで作成したAIボットは、学習した知識をもとに自動で回答します。今回新たに追加されたハンドオーバー機能により、さらに個別事情を踏まえた判断や、人による説明・配慮が求められる回答の難易度が高いケースや詳細な補足が必要なケースで、担当者が顧客とAIのやり取りに参加できるようになりました。今後、そういったやり取りからAIが学習する機能も提供していきます。

人とAIのチームを実現「ハンドオーバー機能」



AIチャットボットの導入は多くの企業で進んでいますが、AIだけですべての問い合わせに対応することは現実的ではありません。Wisoraは人が対応すべき場面とAIが得意な場面を組み合わせ、人とAIがチームとして協働する姿を目指しています。ハンドオーバー機能はその第一歩であり、今後「人の対応からAIが学習する」機能へと段階的に進化していきます。

ハンドオーバー機能により、AIボットの自動対応に対して、回答の難易度が高いケースや詳細な補足が必要なケースで、担当者がやり取りに加わり、回答の補足や対応の引き継ぎを行えるようになります。AIボットが一次対応で大半の問い合わせを処理し、人の判断が求められる場面だけ担当者がフォローすることで、対応品質を維持しながら業務負荷を軽減します。

今後提供予定の学習機能では、人が介入したやり取りの内容をAIボットが取り込み、回答精度を継続的に向上させます。対応を重ねるほどAIが学習し、人の介入が必要な場面が徐々に減っていくことはもちろん、AIが一次対応を担い、人が判断や知見を加え、その経験をAIが学ぶサイクルを通じて、組織全体の対応力を高めていきます。

このほかにも、Wisoraではお客さまのフィードバックをもとに継続的に機能をアップデートしています。直近では、LINE公式アカウント連携、Microsoft Teams・Box連携、シングルサインオン(SSO)認証対応、AIによるPDF読み取り精度向上オプション「PDF AI読み取り」などの機能を提供開始しています。

Wisoraの基本機能は、14日間の無料トライアルでお試しいただけます。

ソラコムは、現場〈フィジカル〉と社内外データ〈デジタル〉のすべてをAIにつなぎ、実世界を動かす力にしていける「リアルワールドAIプラットフォーム」を掲げています。Wisoraは同構想を具体化する〈デジタル〉サービスとして社内外情報を迅速に知識化し、AIの業務活用を推進します。

ソラコムは「AIとIoTテクノロジーの民主化」を掲げ、IoTを軸に最新技術をより使いやすく提供することで、多くの活用事例とイノベーションの創出を目指します。

生成AIボットサービス「Wisora」

● 主な特長・メリット

- かんたん学習: WebサイトURLの指定やPDF・Wordファイルのアップロード、Box/Google Drive連携、テキストの直接入力により学習し、すぐにボットを構築可能
- 多彩な公開・連携: Webサイトへのウィジェット設置、Slack・Microsoft Teams連携、LINE公式アカウント連携、専用チャットページでの公開に対応
- 分析と改善: 会話ログやフィードバックで精度を継続的に改善
- 柔軟なカスタマイズ: 話し方やデザインを自由に設定し、複数ボットを用途に合わせて管理可能

- 想定されるユースケース
 - 営業サポート: 顧客や代理店から繰り返し聞かれる質問の回答をサポートし営業活動の時間を捻出
 - カスタマーサポート: FAQウィジェット設置で自己解決率を向上、問い合わせ数削減
 - 社内ヘルプデスク: 社内資料を学習したAIボットが社員の情報検索の効率化を支援
 - 営業・マーケティング: サイトやECにチャットボット導入で新たな顧客接点を創出
 - 多言語対応: 日本語の学習データだけで、英語などでも自動回答しグローバル展開をサポート

利用プラン

- **Wisora Starter**
 - 40,975円 / 月 (税込) / 月ごとのお支払い
 - リクエスト数: 1,000回/月
 - 公開方法: Webウィジェット、チャットWebページ、Slack連携
- **Wisora Pro**
 - 134,750円 / 月 (税込) / 月ごとのお支払い
 - リクエスト数: 5,000回/月
 - 公開方法: Starterに加えて、Microsoft Teams、LINE公式アカウントなど多様な連携とSSOサポート
- **Wisora Enterprise**
 - 個別にお見積もり
 - API接続による多彩な連携、Enterpriseエンジンにより更なる高精度な回答

ウェブサイト

機能の詳細はウェブサイトをご確認ください。

<https://wisora.jp/>

*「LINE」は、LINEヤフー株式会社の登録商標です。

*「Microsoft Teams」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。

*「Slack」は、Slack Technologies, Inc.の登録商標です。

*「Box」は、Box, Inc.の商標または登録商標です。

*「Google Drive」は、Google LLC の商標です。

*お客様のデータや学習したモデルは、セキュリティや安全性について十分に配慮し、他のサービスに二次利用することはありません。

ソラコムについて

AI/IoTプラットフォームSORACOMは、世界200以上の国と地域でつながるIoT通信を軸に、IoTを活用するために必要となるアプリケーションやデバイスなどをワンストップで提供しています。製造、エネルギー、決済などの産業DXから、イノベーティブなスタートアップ、農業や防災など持続可能な地域社会を支える取り組みに至るまで、さまざまな業界・規模のお客様にご活用いただいています。

ソラコムコーポレートサイト <https://soracom.com>

ソラコムのIRサイトでは、決算情報・IR資料・株主・投資家向け情報を掲載しています。

IRサイト <https://soracom.com/ja/ir>

シェアードリサーチレポート：<https://sharedresearch.jp/ja/companies/147A>

ソラコムIR公式note：https://note.com/soracom_ir

IRニュースレター登録：<https://soracom.com/ja/ir/newsletter>

<本ニュースに関するお問い合わせ>

株式会社ソラコム 広報 田渕

pr@soracom.jp