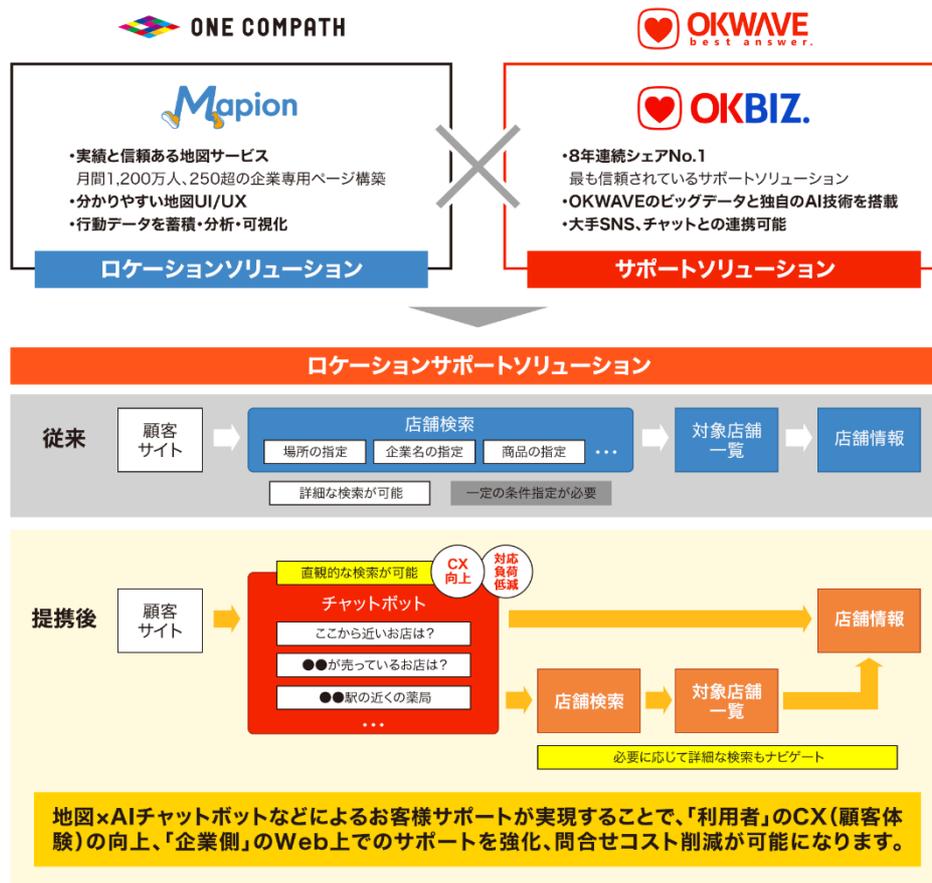


ONE COMPATH とオウケイウェイヴが協業

店舗検索サービス×AI チャットボットの連携など、お客様の問い合わせ対応支援強化に向けて

地図検索サービス「Mapion」を運営する、凸版印刷株式会社のグループ会社である株式会社 ONE COMPATH（ワン・コンパス、本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：早川 礼、以下 ONE COMPATH、※1）と、Q&A サイト「OKWAVE」の運営ならびに FAQ システム等を提供する株式会社オウケイウェイヴ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：松田 元、以下オウケイウェイヴ、※2）は、協業を開始します。

本協業は、ONE COMPATH が地図サービス Mapion を基盤に提供してきたロケーションソリューションと、オウケイウェイヴが FAQ システムならびに AI チャットボットを通して提供してきたサポートソリューションを連携させることで、ロケーションサポートソリューションを実現することを目指します。実店舗に関して発生する生活者の疑問・課題の解決を強力にサポートし、CX（顧客体験）を大きく改善すると同時に、企業の問い合わせ対応の負担を軽減します。さらに将来的にデータ分析においても連携し、より生活者の利便性を高めた施策の実現を可能にすることを目指します。



【協業スキーム概要】

■ 提携の背景と概要

昨今、企業においては、働き方改革や人手不足により、IT を活用した業務効率化や生産性向上に向けた対策が喫緊の課題となっています。

これまで、オウケイウェイヴでは日本最大級の Q&A サイト「OKWAVE」の運営ノウハウを基に、FAQ システム『OKBIZ. for FAQ』や AI チャットボット『OKBIZ. for AI Chatbot』といったサービスを企業や自治体などに 600 サイト以上を提供。サポート業務の効率化と顧客接点の強化を支援して参りました。

一方、ONECOMPATH では、地図・位置情報サービスを長年提供し続けてきたノウハウを活かし、地図コンテンツや店舗検索サービスを中心とした法人向けサービスを 200 社以上に活用いただいています。製品が購入できる最寄り店舗を案内できる「取り扱い店舗検索サービス」では、問い合わせ業務削減や販売機会損失の抑止に寄与しています。

このたび、両社が持つ強みやサービス領域の相互補完を目指し協業いたします。今回の連携により、企業側の Web 上でのサポート強化や問い合わせコスト削減、利用者の利便性・満足度の向上に貢献し、業務効率化や生産性向上といった課題を解決します。

例えば、地図×AI チャットボットの連携では、お客様はコールセンターに電話することなく、AI チャットボットで最寄りの店舗を探したり、店舗の疑問点を来店前にチャットボットで解消したりできます。お客様の来店促進にも繋げられるほか、これまでコールセンターなどで対応してきた問い合わせ業務の負荷軽減に貢献できます。

■ 連携イメージ



【連携イメージ】

さらに将来的には、Mapion が持つ行動データとオウケイウェイヴが持つ AI 技術を活用し、地図やチャットでのナビゲーションのさらなる改善や販売店施策の改善、マーケティング支援などへの活用も目指しています。

■「店舗検索サービス」概要

日本初のインターネット地図サービスである「Mapion」をベースに提供する ASP 型地図サービス。カスタマイズ性の高い開発が可能で、ユーザーの使用するデバイスにとらわれることなく、データを登録するだけで地図コンテンツや店舗・施設検索機能を手軽に実装ができます。地図データは常に最新の状態で、迷わずことなく目的地に誘導します。

■「OKBIZ. for AI Chatbot」概要

入力されるお問い合わせに AI チャットボットが自動回答する顧客サポートソリューションです。AI チャットボットによる回答のデータベースとなるオウケイウェイヴの FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」にて追加・更新される FAQ データを随時 AI が自律的に機械学習することに加え、FAQ に関連する単語もあわせて自動的に機械学習する「インテリジェンスラーニング」機能を搭載しています。AI チャットボットの運用の際に課題とされる回答データベースの二重管理や、回答シナリオの設定、チューニングといったメンテナンスを行うことなく、手軽に導入・運用ができます。

※1「株式会社 ONE COMPATH」会社概要

商号：株式会社 ONE COMPATH (ワン・コンパス)

代表者：代表取締役社長 CEO：早川 礼

所在地 〒108-0023 東京都港区芝浦 3-19-26 トップン芝浦ビル

URL：<https://onecompath.com/>

※2「株式会社オウケイウェイヴ」会社概要

商号：株式会社オウケイウェイヴ

代表者：代表取締役社長：松田 元

所在地：〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5 階

URL：<https://www.okwave.co.jp/>

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

■ お問い合わせ先 ■

株式会社 ONE COMPATH press@onecompath.com

株式会社オウケイウェイヴ pr@okwave.co.jp