

**大日本印刷とインテリジェント ウェブ  
ウェブ上のコンシェルジュシステム『Face コンシェル』を開発  
ーファーストユーザーの ANA が FAQ 用ナビゲーターとして採用 ー**

大日本印刷株式会社(本社:東京 社長:北島義俊 資本金:1,144 億円 以下:DNP)とグループ会社の株式会社インテリジェント ウェブ(本社:東京 社長:山本祥之 資本金:8 億 4,375 万円 以下:IWI)は、生活者が企業等のウェブサイトにおいてキーボードから入力した質問文章を解析し、その意図を正しく理解して、サイト内の適切な情報に導くウェブ上のコンシェルジュシステム『Face コンシェル(フェイス コンシェル)』を開発し、12月12日に販売を開始します。

当システムは、本格的な販売に先立ち、全日本空輸株式会社(以下:ANA)のウェブサイト内の FAQ (Frequently Asked Questions;よくある質問)用ナビゲーターとして採用され、12月10日に運用を開始しました。

The image shows a screenshot of the ANA Q&A website in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: [https://www.matchcontact.net/ana\\_qa/default.asp?category=2](https://www.matchcontact.net/ana_qa/default.asp?category=2). The website header features the ANA logo and navigation links like 'トップへ戻る' and 'Q&A ANA トップへ戻る'. Below the header, there is a 'Q&A' section with a message: 'お客様からのよくあるご質問を掲載しております。' and a small illustration of a woman named Amy with the text 'Amyに質問する (実証実験中)'. A search bar is present with the text '検索したいキーワードを入力してください。' and a '検索' button. Below the search bar, there is a 'よくあるQ&A' section with a dropdown menu for 'カテゴリ' set to '国内線' and a '選択' button. A list of seven frequently asked questions is displayed, each with a question mark icon and a question text. The questions are:
 

- 【国内線】支払いを済ませましたが、座席指定ができません。搭乗することはできますか? @
- 【国内線】同行者と離れた席しか指定できないのですが、隣の席にしてもらうことはできますか? @
- 【国内線】機内にはどのくらい手荷物を持ち込めますか? @
- 【国内線】特典航空券の利用条件について教えてください。@
- 【国内線】台風や降雪など悪天候で欠航になった場合の変更・払い戻しについて教えてください。@
- 【国内線】飛行機が飛ぶのかどうか、インターネットで運航状況を確認することはできますか? @
- 【国内線】搭乗証明書の発行はインターネットでできますか? @

 At the bottom of the page, there is a status bar that says 'ページが表示されました'. On the right side, there is a separate window showing a chatbot interface for Amy. The chatbot has a greeting: 'いらっしゃいませ。 ANA Q&A ナビゲーターのエイミーです。 お客様からのご質問の回答を「よくあるご質問」の中から探してご案内いたします。 それでは、ご質問をどうぞ。'. Below the chatbot, there is a section for 'お客様' with the question 'マイルの有効期限はありますか?' and a '質問する' button. At the bottom of the chatbot window, there is a copyright notice: 'Copyright©ANA/IS/MatchContact' and a footer with 'ANA' and 'インターネット'.

## 【Face コンシェル概要】

Face コンシェルを実装したウェブサイトでは、さまざまな質問に対応する企業キャラクター（任意に変更可能）が表示され、生活者はキャラクターに対して質問を入力します。Face コンシェルは入力された質問の文章を解析し、生活者の意図を正しく理解した上で、サイト内の膨大な情報の中から回答として最適なページを抽出し、キャラクターを通じて生活者に提示します。

Face コンシェルは、解析の際、生活者が入力した質問に加え、その時に閲覧しているウェブページの内容なども考慮して、最適な回答ページを選択します。質問文章だけでは提示するページを絞り込めない場合は、キャラクターから生活者に逆に質問することによって、提示するページを絞り込みます。また、質問の受付と回答を行うキャラクターに、性別・名前・年齢・趣味などを設定し、こうした属性に関する質問にも答えることによって、キャラクターに人間味を与え、ウェブサイトのファンを増やすことにも役立ちます。

Face コンシェルを導入する際は、サイト内のウェブページやデータベースを解析し、既存のウェブサーバーとは独立した仕組みとして Face コンシェル専用のデータベースを構築します（検索エンジンには、Saltlux 社の「IN2-Discovery」を使用）。そのため、既存のウェブサーバーやコンテンツに大幅な改修を加える必要はありません

## 【Face コンシェル導入のメリット】

《 生活者側 》

- 企業ウェブサイトの膨大な情報の中から、目的の情報に素早くたどり着くことができます

《 企業側 》

- 利用する生活者にとって、より使いやすいウェブサイトの構築が可能で、顧客サービスの向上が図れます
- 問い合わせ対応など、顧客サポートの省力化、業務効率向上を図ることができます

## 【ANA ウェブサイトでの導入事例】

Face コンシエルのファーストユーザーとして採用された ANA の FAQ 用ナビゲーターでは、「Amy（エイミー）」と呼ばれる女性キャラクターが表示され、生活者が Amy に対して質問を入力すると、適切な情報が掲載されているページが選り出され生活者に提示されます。その際、質問に応じて、Amy の表情が十数種類に変化します。Amy の制服や背景画像なども季節に応じて切り替えていく予定です。

## 【今後の取り組み】

DNP と IWI は今後、Face コンシエルの FAQ ナビゲーターに機能を絞り込んで価格を抑えた廉価版や、マイクで入力した音声を理解して適切なサービスに導くスマートフォン向け Face コンシェル、回答を音声で返す Face コンシェル等のバリエーションを開発していく計画です。

DNP と IWI は、今後 3 年間で 15 億円の売上を見込んでいます。