

【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。