

Webex AI Agent

人間のような会話を実現して 問題を解決

顧客の期待はかつてないほど高まっています。求められているのは、自分の都合の良いタイミングで対応してくれるエージェントによる、迅速でパーソナライズされたサポートです。また、満足のいかない体験が一度でもあると、顧客はためらうことなく離れていきます。競争が厳しい今日の環境では、優れた顧客体験を提供することが、会社の評判だけでなく収益確保の面でも極めて重要です。

顧客は、終わりの見えないプロンプトや紛らわしいメニューではなく、わかりやすい答えを期待しています。残念ながら、多くのセルフサービス型システムは依然として時代遅れのスクリプトや断片的なデータに悩まされており、顧客の不満は募る一方です。その結果、時間が浪費され、機会を逸失し、顧客満足度スコアが低下しています。

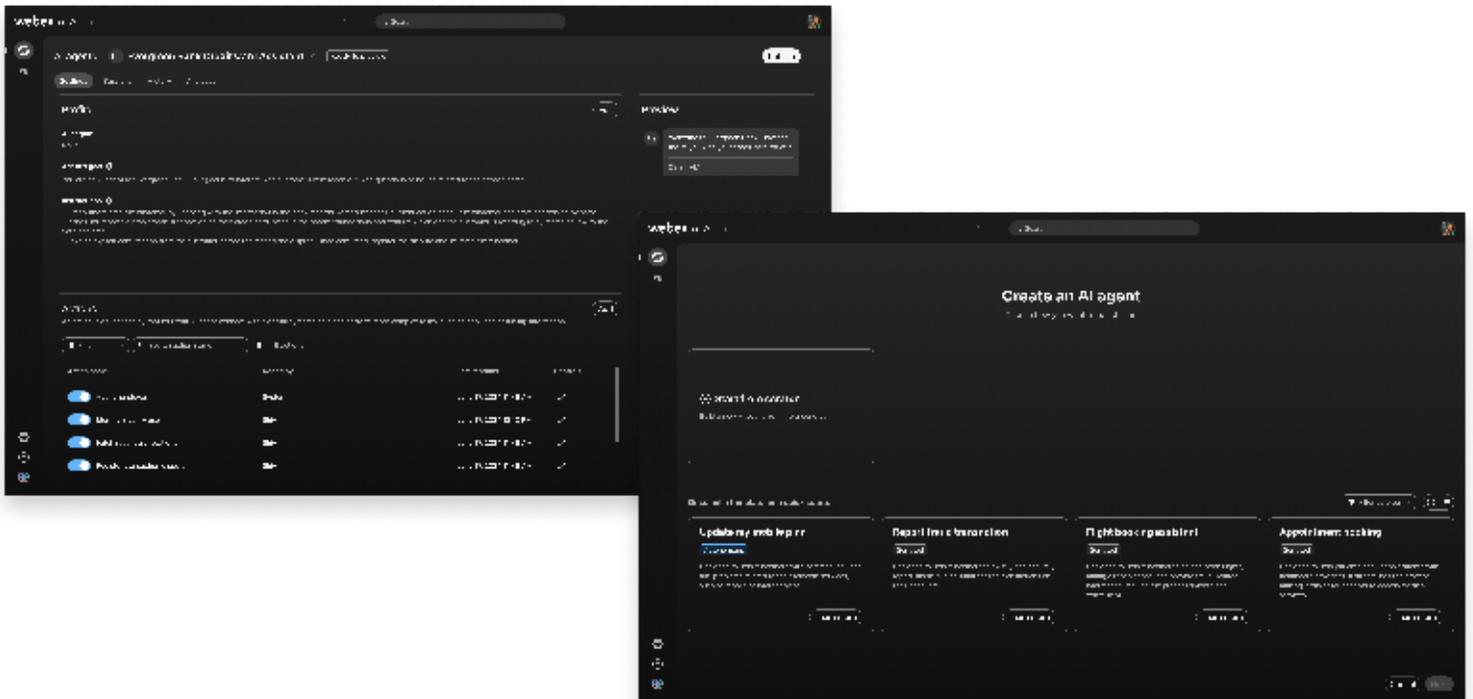
Webex AI Agent の概要

音声とデジタルのチャンネル全体で自律的に質問に回答し、アクションを完了できる AI エージェントを活用して、カスタマーサポートを再構築します。Webex AI Agent は、高度な生成 AI (会話型 AI) と強力なワークフロー自動化を組み合わせ、まるで人と普通に対話しているかのような、スマートで人間的なセルフサービス対応を実現します。

従来のチャットボットは自然言語を解釈できず、事前にプログラムされた会話の流れから逸脱することもないため、柔軟性に欠ける体験しか提供できず、顧客の不満が高まるケースが少なくありません。



Webex AI Agent は LLM を利用して、顧客一人ひとりのニーズを理解し、履歴を記憶し、それぞれの好みに応じた対応を行うことで、より人間味のある顧客体験を提供します。さらに、ドメインに特化したデータを活用することで、コンテキストを維持しながらさまざまなトピックについて会話できるため、会話全体を通して、顧客が正確な応答を受け取ることができます。その結果、まるで実在する人と会話しているかのような、よりパーソナライズされたやり取りが実現します。24 時間 365 日、顧客の都合に合わせたサービス提供が可能です。



仕組み



構築と展開が簡単

ローコードの直感的なプラットフォームを活用して AI エージェントを迅速に構築し、セルフサービス型ワークフローをカスタマイズできます。さらに、パフォーマンスのモニタリングや、幅広いチャネルへの展開も可能です。



ビジネスシステムとの統合

AI エージェントを CRM、ERP、人事などの重要なシステムに簡単に接続して、フライトの予約から返金処理まで、リアルタイムのカスタマーソリューションを構築できます。



構築方法の選択が可能

Webex AI Agent は、自律型またはスクリプト型として構成できます。LLM を使用する自律型エージェントでは、人間とやり取りしているかのような適応力のある対話が可能です。一方、NLP を用いたスクリプト型エージェントでは、事前に設定された応答に基づいて、機密データに関することであっても最適な対話を行うことができます。



さまざまなチャネルに展開

音声チャネルとデジタルチャネルの両方に Webex AI Agent を容易に展開し、顧客が好むプラットフォームでシームレスなやり取りを実現できます。



ナレッジベースをカスタマイズ

既存のナレッジベースを活用したり、ファイルをアップロードしたり、設計プラットフォーム上でナレッジを直接入力したりすることで、Webex AI Agent を短時間でエキスパートにチューニングできます。

難しい質問にもすぐに回答

あらゆるユースケースに対応した Webex AI Agent を構築

ニーズに合った AI エージェントを設計できます。具体的な回答を提供するスクリプト型エージェントや、動的で自然な会話を行える自律型エージェントの構築が可能です。

チャネルの包括的な柔軟性

音声、SMS、メール、ライブチャット、Apple Messages for Business、WhatsApp など、幅広いチャネルで自動化した対話ができます。

正確で信頼性の高い回答

高度な機械学習アルゴリズムと統合されたナレッジベースを使用して、正確で信頼性の高い応答を提供します。

後付けではない組み込みのセキュリティ機能

シスコの厳格なデータセキュリティ対策と信頼できる AI ガードレールによって応答の信頼性が確保され、ブランドを保護できます。

エージェントからのシームレスな引き継ぎ

人によるサポートが必要な場合でも、会話の内容とコンテキストがスムーズに伝わるため、AI によって中断されたところから人間のエージェントがすぐに再開できます。

統合によってシンプルさを実現

複数のバックオフィスシステムやデータソースと容易に統合して情報を取得し、複雑な要求を解決できます。

迅速な展開と反復

開発と展開を合理化するローコードの設計プラットフォームで構築し、効率を高め、価値実現までの時間を短縮できます。

リアルタイムのインサイトを生成

AI エージェントのテストとスコアリングを自動化することでパフォーマンスを最適化し、顧客満足度を最大限に高めます。

多言語 AI エージェントで容易に拡張

11 の言語で会話できる単一の AI エージェントを構築して、市場へのリーチを加速化します。

2025 年 9 月



詳細情報

<https://www.webex.com/jp/ja/ai/ai-agent.html> をご覧ください。