

新しい自然言語理解プラットフォーム 「Dialogflow CX」のご紹介

.....

Google Cloud

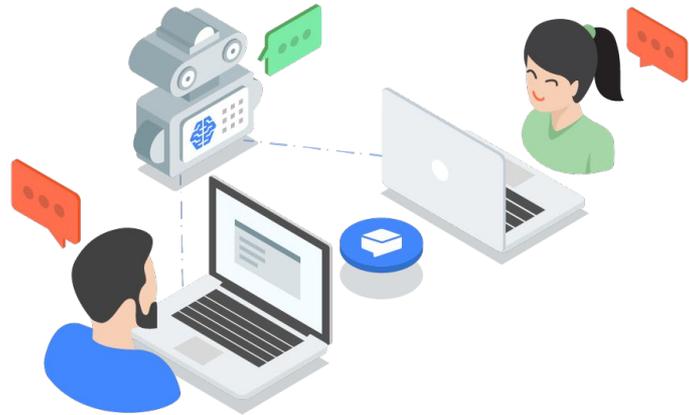
AI/ML スペシャリスト 博士(工学)

児玉 敏男

Google Cloud

Dialogflow CX

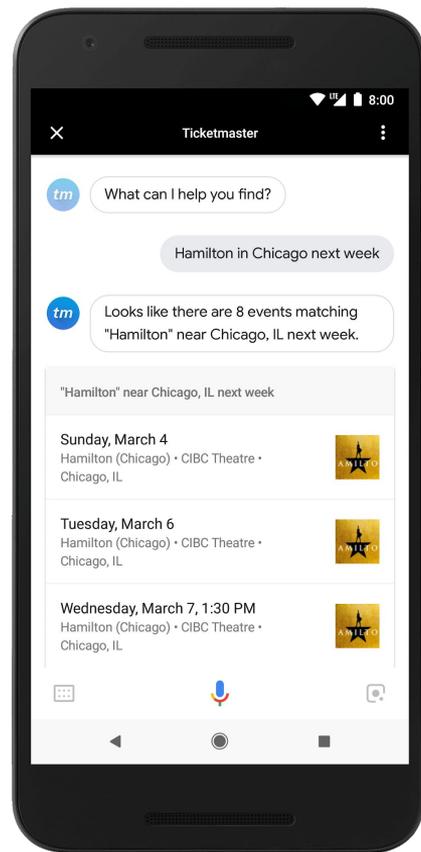
AIで顧客の会話体験を変革する



Google Cloud

会話体験とは？

静的なスクリプトやツリーではなく、
ユーザーとの対話に自然言語理解(NLU)の
機能を利用する音声またはテキストの
インターフェイス



多様な会話体験のチャンネル



チャットボット

ウェブサイト、アプリなどのデジタルチャネル、または Facebook Messenger、Slack などのソーシャルメディアのチャットボット



CCAI バーチャルエージェント

VR システム、電話予約システム、コンタクトセンターに統合されたチャットボット...



CCAI エージェントアシスト

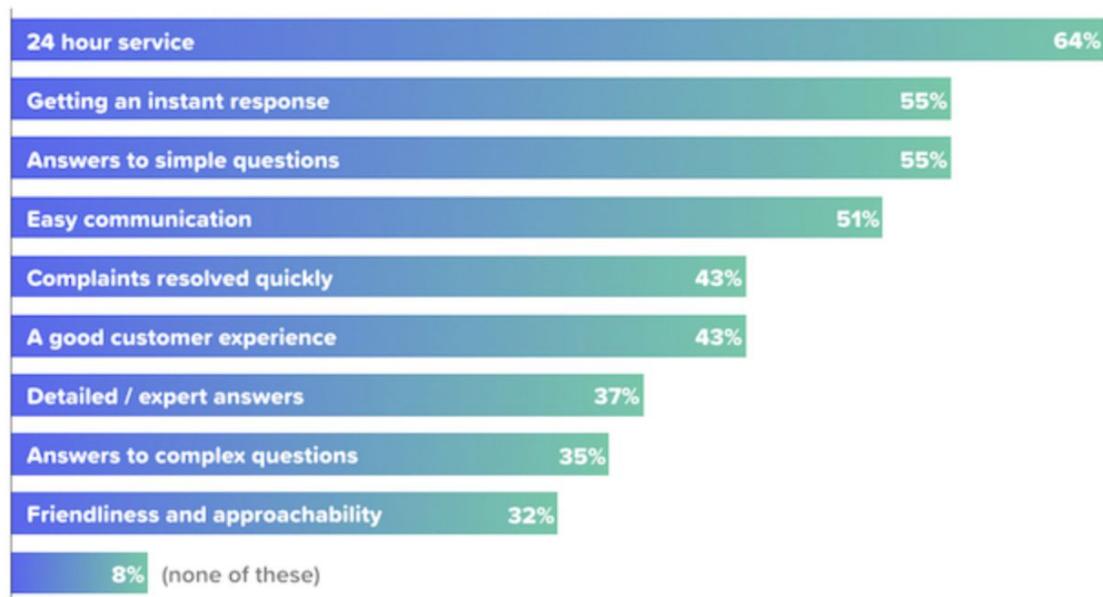
人間のエージェントの仕事の効率を向上させます



IoT

音声コマンドで IoT デバイスと対話

会話体験に対するユーザーの期待は大きい

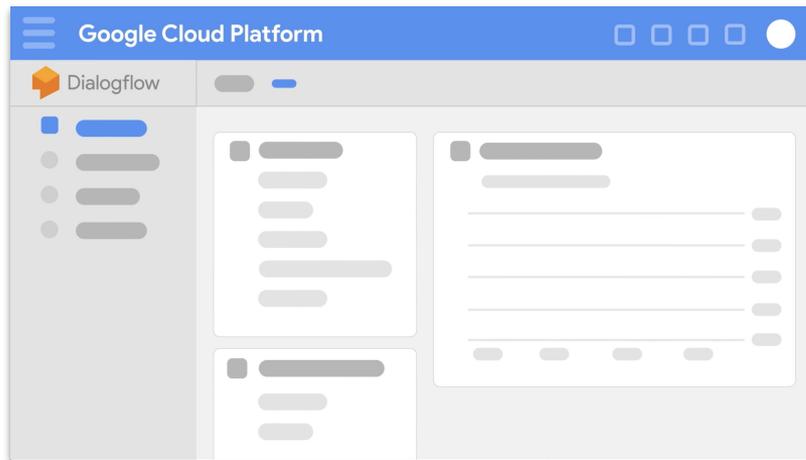


2018 State of Chatbots Report

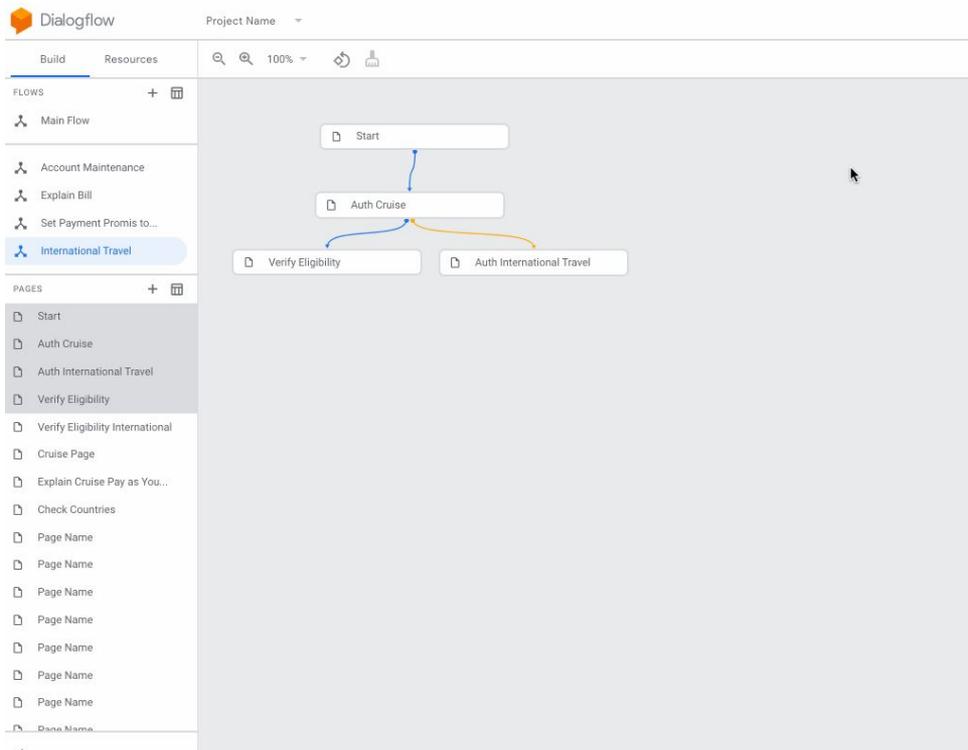


Dialogflow CX

大規模で複雑な会話フローの実現に最適な会話型 UI の開発ソリューション



複雑な会話をシンプルに定義



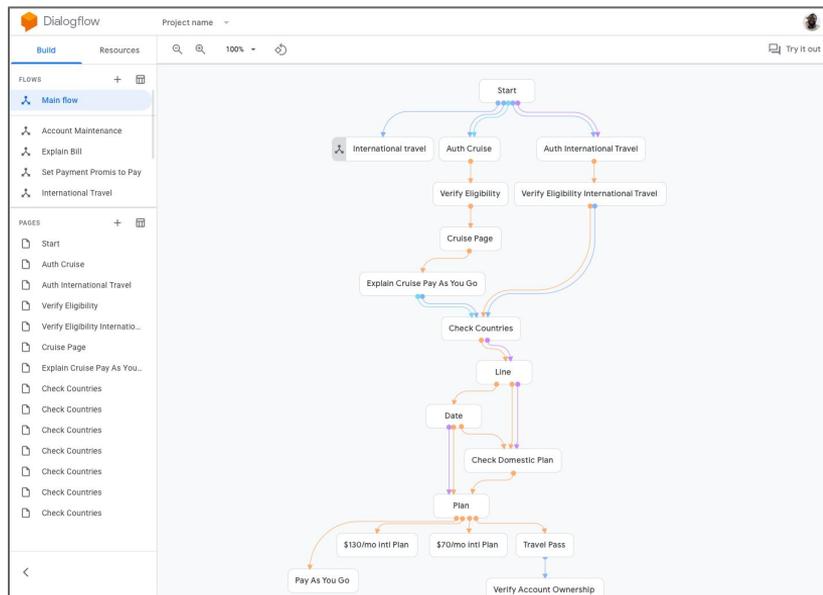
What's new in CX

- Visual flow builder による New UI
- プロジェクトに複数のエージェントを登録可能
- 20,000 のインテントを1つの Agent でサポート
- 感情分析を標準搭載
- カスタムボイス機能を標準搭載
- 最新の自然言語理解アルゴリズムである BERT の採用
- Bot の分析・デバッグツール
- プライシングの簡素化

And more....

使いやすいユーザーインターフェイス

Dialogflow CX console



Current Dialogflow

The screenshot shows the Dialogflow console interface for managing intents. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Intents', 'Entities', 'Knowledge', 'Fulfillment', 'Integrations', 'Training', 'Validation', 'History', 'Analytics', 'Prebuilt Agents', 'Small Talk', 'Docs', 'Support', 'Account', and 'Logout'. The main area is titled 'Intents' and features a search bar and a list of intents. The list includes various intents such as 'app.close', 'app.current.close', 'app.current.download', 'app.current.history.clear', 'app.current.install', 'app.current.notifications.open', 'app.current.open', 'app.current.rate', 'app.current.remove', 'app.current.reset', 'app.current.search', 'app.current.settings.close', 'app.current.settings.open', 'app.current.skills', 'app.current.speech.open', 'app.current.update', 'app.current.version', 'app.current.version.summary', 'app.current.voice.open', and 'app.download'. The interface is clean and organized, facilitating the management of application intents.

Google is an AI company

ゴール: AI を簡単、高速、そして企業や開発者にとって役立つものにする

Dialogflow CX にユーザーには、次のようなワールドクラスの AI のアセットと機能の価値をご提供することができます



Machine learning leadership



Natural language understanding



Knowledge graph



Search across unstructured data



Speech recognition & synthesis



TPUs and unrivaled compute infra for ML

ユーザーにとっての Dialogflow CX のメリット



オムニチャンネル

クロスチャネルエージェントエクスペリエンスを構築する
WebUI で高速にビルド
多言語サポート(20 以上の言語)



優れた顧客体験

ボットの相互作用は、
マルチステップの会話でより
自然な体験を提供します

顧客がボットと対話できるようにすることで、階層的な電話ツリーをバイパスします

ボットはその場で音声コンテンツ化できます



エンタープライズ対応

エンタープライズグレードのセキュリティ、コンプライアンス、および地域化
人間のエージェントを必要とせずに通話数を増やす

「フロー」により、別々のチームが独立したフローに取り組むことができます

Thank you