

TechHarmony勉強会 #17

DialogflowでVoicebotを作ってみた

西日本基盤サービス部
サービス開発推進課

太田 勇輝

2021年9月29日

自己紹介

所属

- 西日本基盤サービス部 サービス開発推進課
- 2018年入社（新卒4年目）

普段の業務

- クラウドネイティブ技術のナレッジ化および技術支援
- お客様とのDX共創活動

表彰

- 2021 APN AWS Top Engineer
- 2021 APN ALL AWS Certifications Engineer



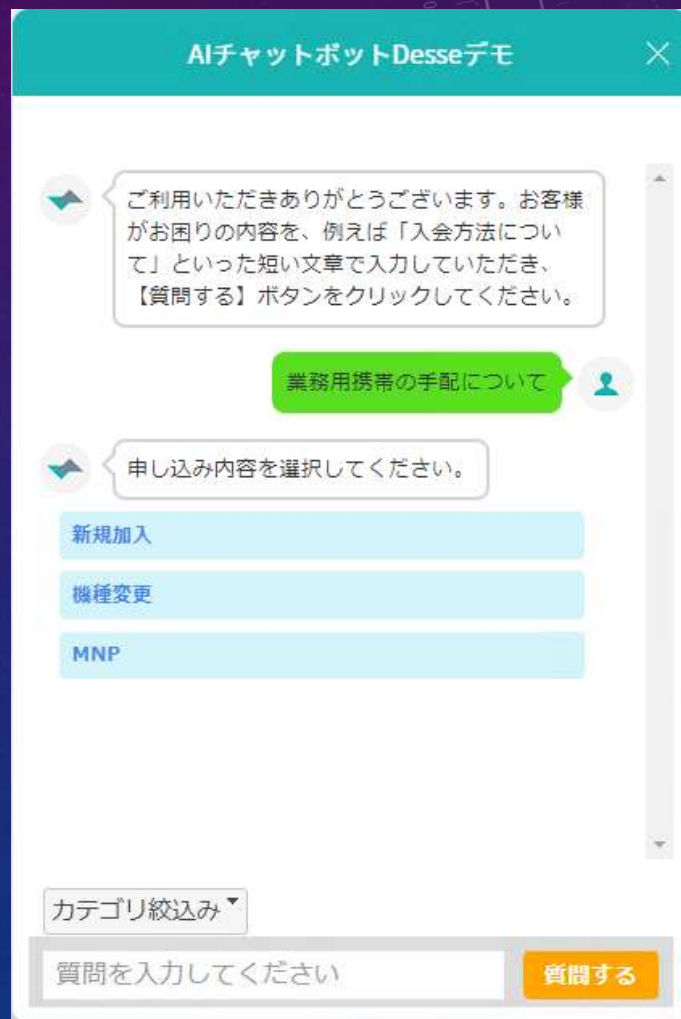
チャットボットとは？

人工知能（AI）を活用した自動会話プログラム

➤ チャット（会話） + ボット（ロボット）

機能

- AIによる回答
 - チャット / 音声
- 有人対応への連携
 - 対応できない質問はオペレーターへ転送
- 外部システム連携
 - 外部API / Webhook



Dialogflow

Googleが提供しているChatbot・Voicebotサービス

- Google の最先端の AI を活用して、直感的で豊かなお客様との会話を実現
 - Google アシスタントで採用されている技術を利用できる
- Chatbot と Voicebot の両方に対応したプラットフォーム
- Webhookによる外部サービスとの連携
 - Microsoft Teams や Slack などのコミュニケーションツールとの連携が可能

インターフェース

- **テキスト (Chatbot)**

- Dialogflow Messenger

Dialogflowが提供するUIでWebサイトへの埋め込みが可能

- Slack / LINE
- Webhook

- **音声 (Voicebot)**

- Dialogflow Phone Gateway

電話番号（米国番号のみ）を発行でき、通話によるVoicebotが可能

- Twilio

コンタクトセンターと連携して・・・

電話受付業務の省人化や自動化を目指す

自動音声で電話受付を行い、対応可能なものは自動音声で返す

自動音声で対応できないものは有人窓口へ流す

ヤンマーエネルギーシステム株式会社 様

SCSKを戦略パートナーとして共創活動に取り組む

「Amazon Connect」による夜間・休日電話代行サービスを構築

顧客接点の高度化



顧客価値向上と業務負荷軽減を目指し
コンタクトセンターシステムを一新

ヤンマーエネルギーシステム株式会社 様 | お客様事例 | SCSK株式会社 : [Webリンク](#)

まとめ

DialogflowのVoicebot機能についてご紹介

- 日本語対応が強力、識別率も高い
- 簡単に構築、スモールスタートができる
- 日本の電話番号（+81）に対応すれば・・・

- 製品URL

<https://cloud.google.com/dialogflow?hl=ja>