

「AI」チャットボットシステムを用いた 「まちづくり」と「イベント」の活性化

～チャットボットシステムを用いた文化財：室生寺とのコラボレーション～
先端技術を活用し、もっとお寺を身近に

チャットボットシステムの背景

・近年注目される「チャットボットシステム」は、カスタマーサービスの役割などを担うことができ、コストカットに利用できるため、多くの場面において活用されています。

・このシステムを使うメリット

- ・リアルタイムで顧客へ自動応答できる
- ・顧客獲得ツールになりうる

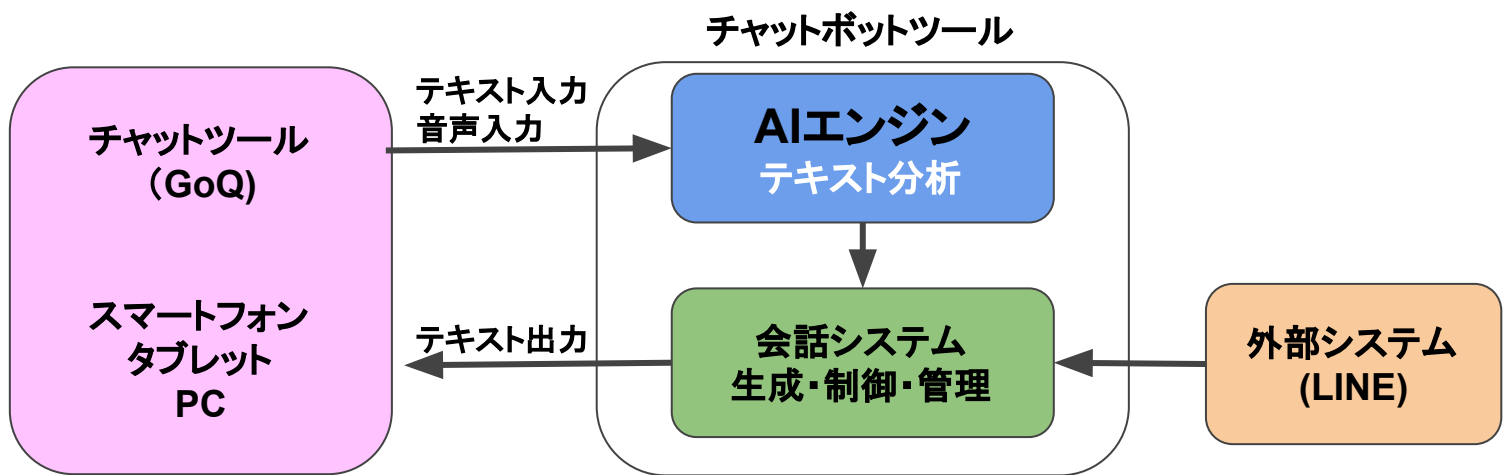
・このシステムを使うデメリット

- ・顧客の疑問に対応できるサポート担当者が必要
- ・自社サポート体制の構築が必要なことも

チャットボットとは??

・「チャットボット」とは、「自動会話プログラム」の事を指し、「チャット」はインターネットを介した他者とのコミュニケーションを、「ボット」は「ロボット」を意味する。つまり、「チャットボット」を用いると、他者との会話を、あらかじめ話す内容を設定したロボットにさせる事が可能。

チャットボットシステムの構造 (使用チャットツール: GoQ)



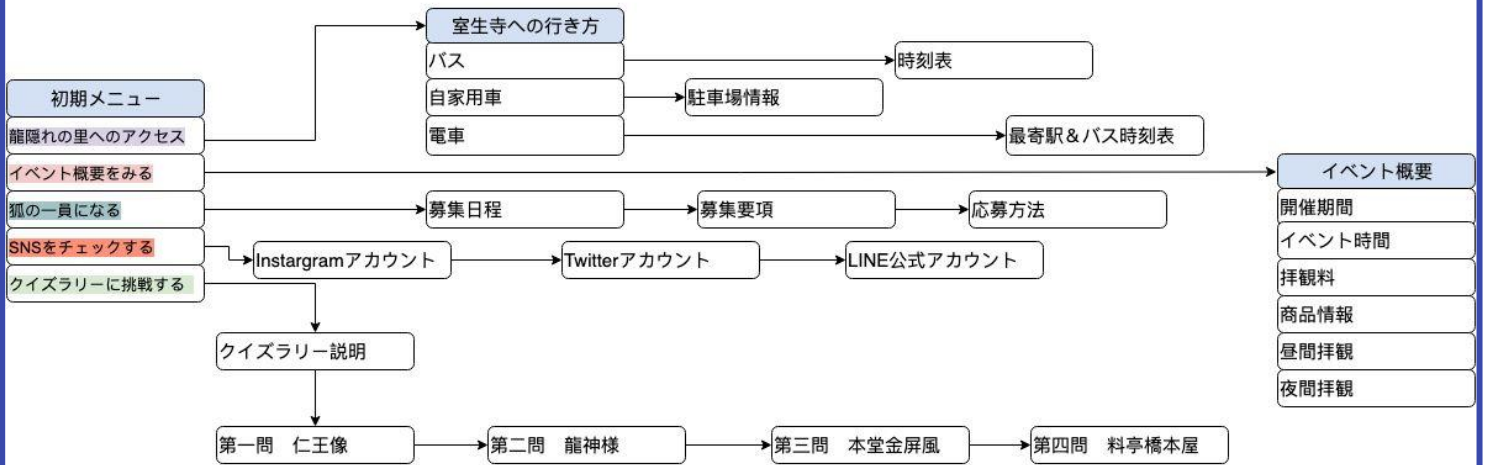
チャットボットシステムに設けた要素

| | |
|-------------|---------------------------|
| イベント会場までの案内 | イベント会場までの道のりに慣れていच्छゃらない方 |
| イベント概要 | イベント内容を簡単に確認されたい方 |
| ボランティア募集案内 | ボランティアに参加されたい方 |
| SNS連携 | SNSで最新の情報を入手されたい方 |
| 広告 | イベント開催までの告知 |
| イベント内クイズ参加 | イベント内のクイズに参加されたい方 |

シナリオマップ

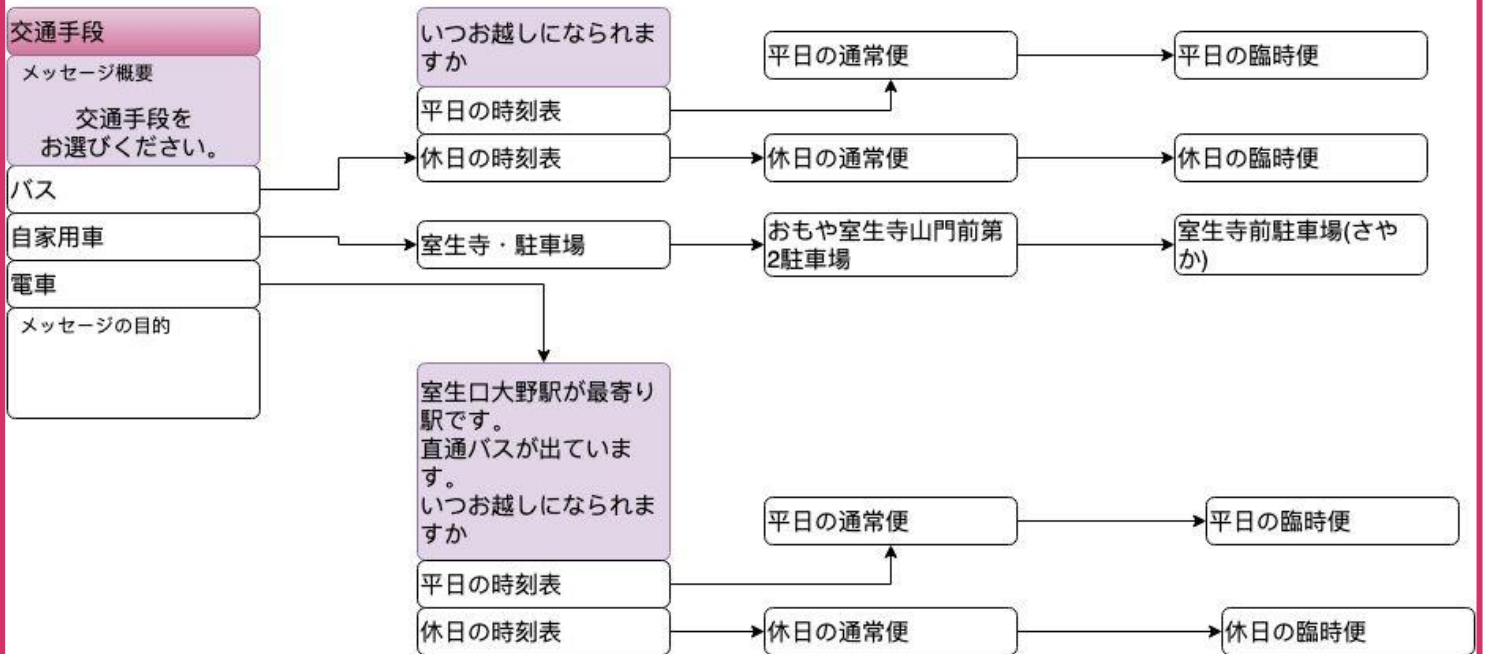
チャットシステム アウトライン

- * シナリオツリーを作成し、全体の構造を可視化する
- * 各アクションごとにシナリオの内容（概要）入力
- * 何を示すためのシナリオかを入力



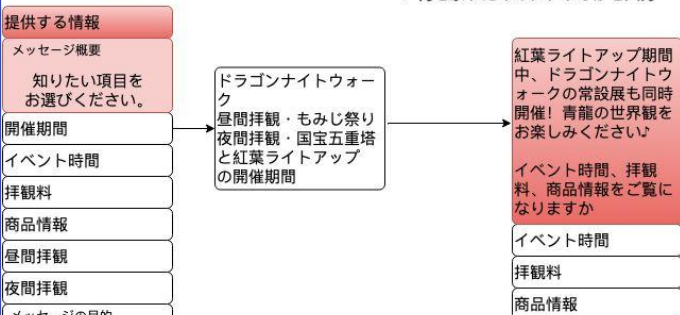
龍隠れの里へのアクセス

- * シナリオツリーを作成し、全体の構造を可視化する
- * 各アクションごとにシナリオの内容（概要）入力
- * 何を示すためのシナリオかを入力

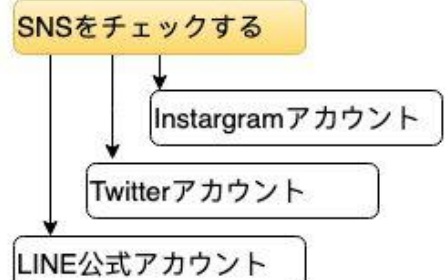


イベント概要

- * シナリオツリーを作成し、全体の構造を可視化する
- * 各アクションごとにシナリオの内容（概要）入力
- * 何を示すためのシナリオかを入力



SNSをチェックする



PR活動

(1)チャットボットへの誘導チャンネルマーケティングの意義と構造

※マルチチャンネルマーケティングとは ...顧客と効果的にコミュニケーションをとるために複数の接点を用意すること。

意義: 認知度の向上、一貫したメッセージの発信、消費者に関するデータや知見の獲得

構造: SNS(LINE、Twitter、Instagram)による情報提供

(2)コンテンツマーケティングによるビジョン、コンセプト、役割

※コンテンツマーケティングとは ...ユーザーが知りたい情報を分かりやすくまとめたコンテンツでWebサイトへ呼びこんでファン化し問い合わせや商品購入などの行動へつなげること。

ビジョン: SNS(LINE、Twitter、Instagram)を用いて広報活動を行い、たくさんの人に室生寺のイベントを知ってもらい、参加してもらう。

コンセプト: よりたくさんの人々にこのイベントを知ってもらい、当日、多くの方々に参加してもらえるようにする。また、どのようにたくさんの人々に知っていただけるのかを考え、工夫し、実行する。

役割: LINE..ホームページへ誘導する

Twitter: 拡散性があるため、より多くの人に知ってもらえる。(リツイート機能の活用)

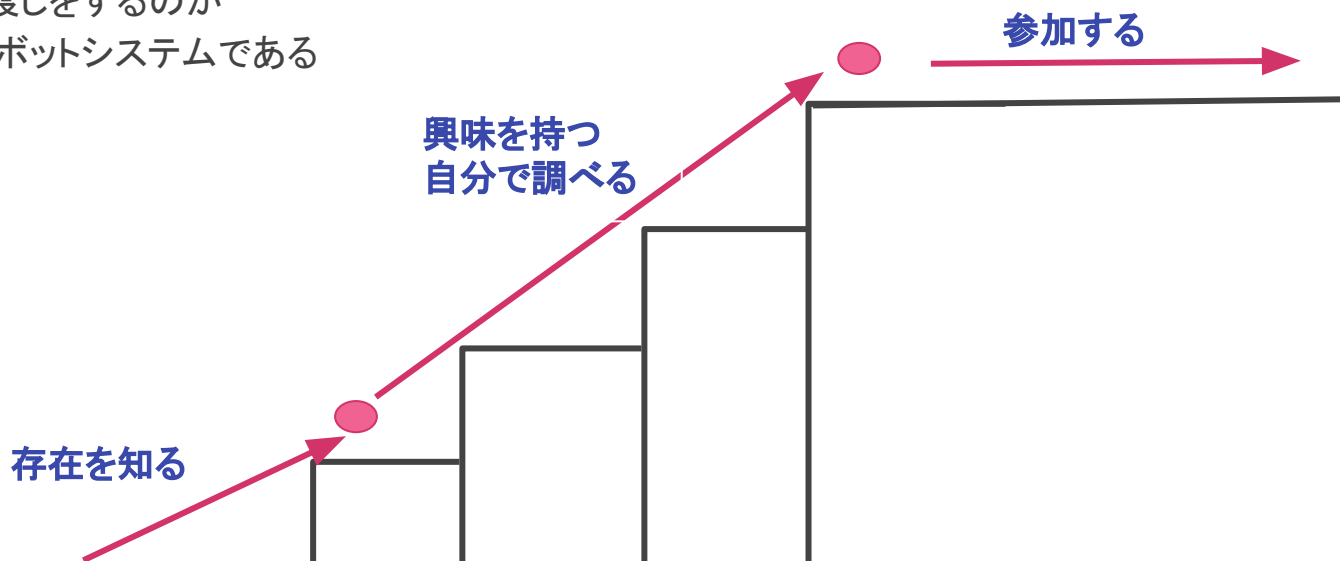
Instagram: 文章だけでは伝わりにくい、視覚的な情報を与える

QRコード: イベント会場での、簡単かつ迅速なチャットボットへの誘導

※お客様がイベントに参加するための過程図

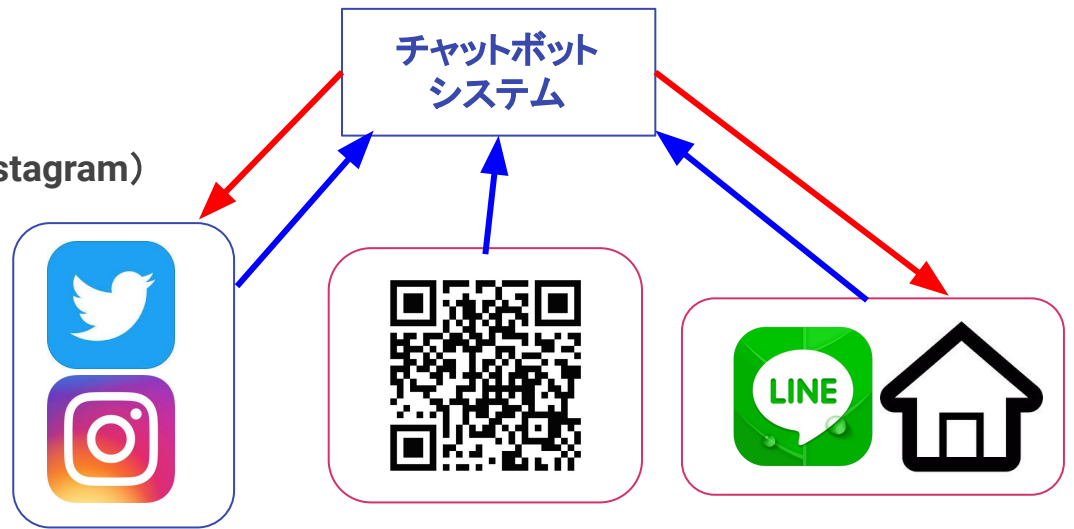
この橋渡しをするのが

チャットボットシステムである



(3) 媒体

公式ホームページ
SNS (LINE、Twitter、Instagram)
チャットボットシステム
QRコード
チラシ



成果

(1) チャットシステムの成果

いちいち別の画面で調べる必要がなく、また選択式の検索方法を活用していたたので知りたいことが簡単に見つかるようになっていたため、見やすく分かりやすかった。

(2) チャットシステムの問題提起

あらかじめ設定しておいた選択式の検索方式を活用しており、ユーザーから直接入力された内容には対応でなかった。

(3) チャットシステムの可能性

- ①物事を検索する際の効率化を図ることができる。
- ②イベント運営における人件費の削減。

・実際に活用してみて、

- ・このシステムでクイズを作成したことにより、室生寺を多くの人に知ってもらうことができた。
- ・イレギュラーに対応できず、お客様にご迷惑をおかけしてしまった。

改善方法・室生寺のイベントで、参加者にアンケートを採り、使用感や、不具合の改善などを行う。