

## AIチャットボットを導入した CAE技術サポートサービス提供開始のお知らせ

**CAEの技術サポートでは困難とされてきたAI自動対応を独自のシナリオ<sup>※1</sup>で実現！テレワーク中の若手エンジニアでも24時間瞬時に回答を得られる環境を整え、更なるお客様満足度向上を目指します。**

サイバネットシステム株式会社（本社：東京都、代表取締役 社長執行役員：安江 令子、以下「サイバネット」）は、マルチフィジックス解析ツール「Ansys<sup>®</sup>ソフトウェア」をはじめとした当社取り扱いCAEソフトウェアの技術サポートを提供する「CYBERNET CAE サポートセンター（サイバネット・シーイーイー・サポートセンター）」において、CAE初心者向けに特化したAIチャットボットによるサービスの提供を2020年12月初旬より開始することをお知らせします。

### CAEの技術サポートでは難しいとされているAIチャットボット導入の背景

CAE業界では、技術サポートでAIチャットボットが導入されている実績は少ないのが現状です。その背景には、質問内容に利用者固有の情報や、幅広い学術的な内容が含まれることも多く、AI学習による自動回答の作成が困難であることなどが挙げられています。

一方で、サイバネットが主にAnsys<sup>®</sup>ソフトウェアのユーザー向けに提供している「CYBERNET CAE サポートセンター」は、約4,000件のFAQの参照や、サポート専任の技術スタッフに直接質問ができる利便性の高さから、約6,000名のお客様に登録いただいています。

年間の個別相談数は13,000件を超えており、初心者レベルから熟練した解析技術者からの難易度の高い質問まで多様化が進んでいます。そこで、より迅速なサポートを提供していくシステムとしてAIチャットボットを導入することを決定しました。自動回答のシナリオは、当社技術スタッフが過去にいただいた多数の質問履歴を分析することで作成しています。

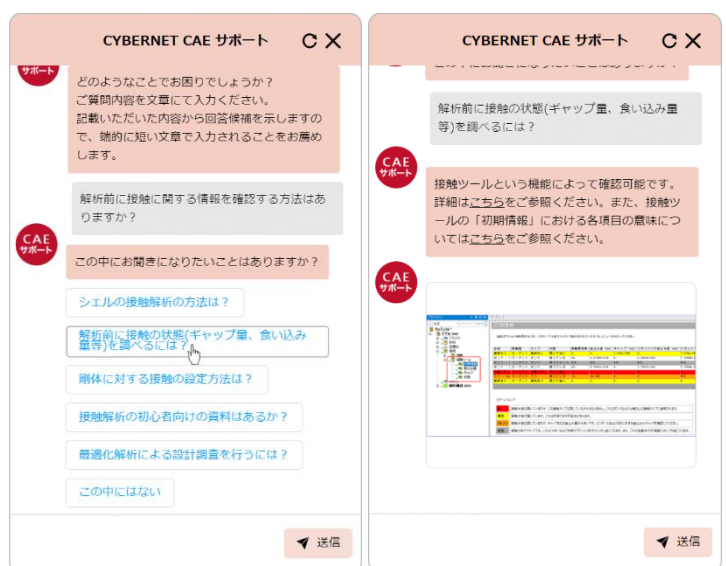
### CYBERNET CAE サポートセンターのAIチャットボットの特長

今回サイバネットが提供するAIチャットボットサービスは、CAE導入直後のお客様から多く寄せられる質問に特化しています。

これまで蓄積したFAQの中からアクセス数の多い汎用的な内容を選別し、回答精度を上げるために、経験豊富なサポートエンジニアが実施テストとチューニングを重ねてシナリオを作成しました。これにより、テレワーク中のエンジニアの方でも、CAE初心者レベルの問題なら短時間で自己解決できる環境が整います。また組織内のCAE立ち上げも、より早期に実現可能です。

#### <その他の主な特長>

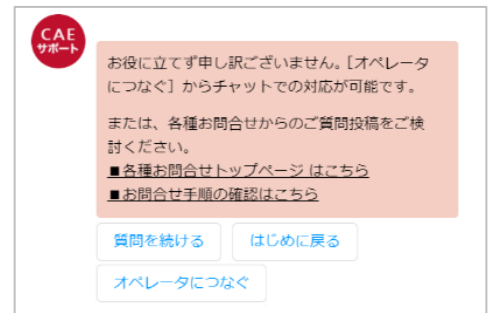
- AI Shift 社が提供する「AI Messenger<sup>※2</sup>」をプラットフォームに採用：ユーザーが発する自然な言葉から質問の「意図」をくみ取り、最適なFAQの候補を提示することで、最短距離での問題解決を可能にします。
- 構造解析やインストールのトラブル対応など、CAE製品導入直後のユーザーが直面しやすいトピック200点を厳選して提供：技術サポートを最も必要とする導入初期における「サポート回答待ち」の時間のロスを大幅に削減します。



AIチャットボットサポート利用イメージ

## お知らせ

なお、AI チャットボットで解決できない質問はオペレータが対応可能です。即時対応できるものはその場で回答、調査が必要なものは、従来から提供している WEB サポート（専用フォームからの問い合わせ）へ誘導します。過去のチャット履歴が保存されているため、AI チャットボットからの引き継ぎもスムーズに行なえます。



オペレータ対応への誘導

2020 年春以降、同サポートセンターを経由したお客様からの技術的な問い合わせ件数は月平均で前年比 120%にまで増加しており、テレワークのエンジニアの方が増えていることが理由の一つと推測されます。実際に、今年 5 月から 9 月に当社が主催したオンラインセミナー参加者からのアンケート回答<sup>\*3</sup>によると、約 36%のエンジニアがテレワークで解析を行っていたことが判明しています。

サイバネットでは、テレワークで解析業務を継続するエンジニアの皆様へのサポートの重要性や、製造業の DX（デジタルトランスフォーメーション）推進によって CAE ユーザー数が増加の一途を辿っている現状を鑑み、今後も AI チャットボットの回答率・正答率の向上を進め、対応分野の拡張も計画します。AI 自動対応の運用と高度な技術コンサルティングの両翼で、お客様の課題解決のスピードアップに更に貢献してまいります。

### 注釈

- ※1： AI チャット向けシナリオ：AI チャットボットの会話を成立させるために構築する、質問から回答までの会話の流れ。一般消費財の EC サイトのように、想定される質問内容が一般的で個人差が少ない分野の場合は、過去の質問履歴を AI で分析することで、ある程度自動的に構築が可能。
- ※2： AI Messenger：AI Shift 社が提供する、自然言語処理を活用した AI チャットボットサービス。一問一答型の FAQ 型ボットと、シナリオに基づくシナリオ型ボット双方の利点を併せ持つハイブリッド型が特徴。詳細：<https://www.ai-messenger.jp/>
- ※3： 当社 CAE 第 1 事業部が 2020 年 5 月～9 月に開催したオンラインセミナー参加者のアンケート回答による。延べ有効回答数の合計 924 名のうち、330 名が「在宅勤務で解析を行っている」と回答。

### サイバネットについて

サイバネットシステム株式会社は、CAE のリーディングカンパニーとして、30 年以上にわたり製造業の研究開発・設計関係部門、大学・政府の研究機関等へ、ソフトウェア、教育サービス、技術サポート、コンサルティングを提供しています。また ICT 分野では、最新のセキュリティソリューションのみならず、企業のセキュリティ向上に欠かせない IT 資産管理ツールや IT 運用管理ツールを提供しています。近年では、IoT やデジタルツイン、ビッグデータ分析、AI 領域で、当社の得意とする CAE や AR/VR 技術と組み合わせたソリューションを提案しています。

ブランドメッセージは「つくる情熱を、支える情熱」。日々、多様化・複雑化する技術課題に向き合うお客様に、「まずはサイバネットに聞いてみよう」と思っただけの企業を目指しています。

サイバネットシステム株式会社に関する詳しい情報については、下記 Web サイトをご覧ください。

<https://www.cybernet.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ サイバネットシステム株式会社

- 報道の方は  
コーポレートマーケティング部/新留  
E-MAIL：[prdreq@cybernet.co.jp](mailto:prdreq@cybernet.co.jp)
- 内容について  
CAE 第 1 事業部/氣仙  
E-MAIL：[anssales@cybernet.co.jp](mailto:anssales@cybernet.co.jp)
- 投資家の方は  
IR 室/目黒  
E-MAIL：[irquery@cybernet.co.jp](mailto:irquery@cybernet.co.jp)