

「チャットボットを改善したいがデータがない」を解消— chai+、アクセス分析を 6 項目拡充

デフィデ株式会社（東京都港区赤坂 2-4-6、代表取締役：山本 哲也）は、法人向け RAG・AI エージェント「chai+」のアクセス分析機能を強化し、新たに 6 項目の分析指標を拡充しました。チャットボットは導入後も、利用状況や問い合わせ傾向を把握し、学習データや FAQ、回答内容を継続的に改善することが重要です。一方、「利用されているかは分かって、何を改善すべきか判断できない」という運用課題もあります。今回の機能強化により、ボットの利用実態をより多角的に把握し、感覚や担当者の経験に頼らず、データに基づいて改善施策を検討できる運用を支援します。

生成 AI チャットボットは、公開・導入した時点で完成するものではありません。利用者がどのような場面で使い、どのような質問をし、どこに改善余地があるのかを把握しながら、学習データや FAQ、回答ルールを継続的に見直すことで、業務で使われる AI へ育てていく必要があります。

しかし、運用担当者からは「アクセス数は確認できても、その数字から何を改善すればよいか分からない」「問い合わせログを一件ずつ確認する時間がない」といった課題も生じます。chai+はアクセス分析を 6 項目拡充し、ボット運用を“感覚での改善”から“データに基づく改善”へ移行しやすくします。

■「使われているか」だけでなく、「どう改善するか」を判断できるアクセス分析へ

チャットボットの改善では、単純なアクセス数だけを確認しても、利用者がどのようにボットを使っているのか、どこに改善余地があるのかまでは把握しにくい場合があります。

今回のアップデートでは、chai+のアクセス分析機能に 6 項目の分析指標を拡充。ボットの利用実態をこれまで以上に多角的に確認できるようにし、運用担当者が改善すべきポイントを検討するためのデータを充実させました。

「何となく回答が悪い気がする」「利用が伸びていないように見える」といった感覚だけで判断するのではなく、実際の利用データを確認しながら、学習データや FAQ、ボット設定の見直しにつなげられます。

■問い合わせ傾向を可視化し、「次に追加すべきナレッジ」の判断材料に

社内ヘルプデスクや顧客向け FAQ では、利用者から寄せられる質問そのものが、ナレッジ改善の重要な材料になります。繰り返し質問されるテーマや利用状況の変化を把握できれば、どの情報を優先して整備すべきかを判断しやすくなります。

chai+では、寄せられた質問の傾向を集計・可視化し、コンテンツ改善や施策検討の材料として活用できます。今回のアクセス分析拡充により、ボットの利用状況を確認する視点を増やし、改善施策を検討しやすい環境を強化しました。

これにより、担当者が問い合わせログを漫然と読み返すのではなく、データから改善テーマを見つけ、必要なナレッジの追加・更新へつなげる PDCA を回しやすくなります。

■学習データ・FAQ・プロンプト改善を、利用データから継続的に実施

分析で課題を把握しても、改善手段が別々のツールに分かれていては運用負荷が高まります。

chai+は、社内マニュアルや商品資料、社内規程などを学習させ、企業固有のナレッジに基づいて回答する法人向け RAG・AI エージェントです。

利用状況から改善ポイントを確認し、必要に応じて学習データや FAQ、回答ルールとなるプロンプトを見直すことで、分析から改善までを継続的な運用につなげることができます。

2026 年 9 月アップデートでは、FAQ 生成時に参照する情報が適切に反映されるようコンテキスト取得処理を改善したほか、プロンプトテンプレート機能も拡充。ボットの作成・設定をより効率的に行えるよう改善しています。

■Web サイトの学習も自動再学習。分析後の改善を支えるデータ基盤を強化

Web サイトを学習対象とする場合、ページ数が多いサイトでは、一度の学習処理で取得しきれず未学習の URL が残る場合があります。未学習ページがあると、必要な情報が回答に反映されず、利用者の質問に十分対応できない可能性があります。

9 月アップデートでは、スケジュール学習完了後に未学習 URL を自動確認し、対象 URL が残っている場合に自動で再学習する機能を追加しました。これにより、一度で取得しきれなかった Web 情報も追加学習しやすくなります。

アクセス分析で利用状況を確認し、必要なナレッジを見直し、その情報をより確実に学習させる—という継続改善のサイクルを支える機能を強化しています。

■「導入して終わり」のチャットボットから、データで育てる AI へ

生成 AI チャットボットで継続的に成果を上げるには、導入時の回答精度だけでなく、実際の利用データをもとに改善を続ける運用設計が重要です。

chai+は、アクセス分析、お問い合わせログ、学習データ管理、FAQ 生成、プロンプト設定などを通じて、利用状況の把握からナレッジ・回答品質の改善までを支援します。アクセス分析の 6 項目拡充により、その改善判断に利用できる情報をさらに充実させました。

デフィデ株式会社は今後も、「チャットボットを導入したが改善方法が分からない」「担当者の経験だけでチューニングしている」といった企業の課題に対し、データに基づいて継続的に育てられる法人向け AI 基盤を提供してまいります。

■デフィデ株式会社について

会社名：デフィデ株式会社

所在地：東京都港区赤坂 2-4-6-6F

代表者：山本 哲也

事業内容：戦略 AI コンサルティング／生成 AI 基盤構築支援／社内業務クラウド（SmartOps）／RAG 型 AI チャットボット・特許取得（chai+）／HR Tech（JOB Scope・生成 AI ワークバリュー・スコア分析・HR キャピタルダッシュボード）

Web サイト：<https://www.defide-ix.com/>

主なサービス一覧：

SmartOps（業務改革 AI プラットフォーム）：<https://smartops.jp/>

chai+（RAG 型 AI チャットボット・特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/>

chai+ Full Duplex AI ボイスボット（特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/voicebot>

JOB Scope（タレントマネジメント）：<https://jobscope.ai/>

生成 AI ワークバリュー・スコア分析（特許取得）：<https://jobscope.ai/ai-survey/>

HR キャピタルダッシュボード（JOBSCOPE ISO30414）：<https://jobscope.ai/hrcapital/>

AI Future Talks：<https://www.defide-ix.com/ai/ai-future-talks>

JOB Scope マガジン : <https://marketing.jobscope.ai/media/>

【メディア・記者向けお問い合わせ先】

デフィデ株式会社 広報担当

Email : SalesRep@defide-ix.com

TEL : 03-6551-2921

URL : <https://www.defide-ix.com/>