


ブランド体験が、価値。

BOTCHAN(ポッチャン)は、消費者および企業のLTV最大化を、
ブランド体験(Brand Experience)の向上を通じて
実現する“BXプラットフォーム”です。



購入のお手伝いをします。
欲しいものはお決まりですか？

決まっていないんです 😊

それではまずは、
人気の商品ランキングを
お知らせしますね 😊

.....



1. 会社紹介
2. BOTCHANプロダクトシリーズ
3. 業界課題について
4. BOTCHAN AIについて
5. 主要機能について
6. 導入について
 - a. 導入フロー
 - b. 料金表
7. Appendix

BOTCHAN AI

1. 会社紹介



wevnaI株式会社

- BOTCHANは、消費者および企業のLife Time Valueの最大化をブランド体験 (Brand Experience) の向上を通じて実現する”BXプラットフォーム”

社名	株式会社wevnaI (wevnaI.Inc)
住所	渋谷区恵比寿1-23-23 恵比寿スクエア7F
代表取締役	磯山博文
設立	2011年4月
従業員数	110名 (インターン・アルバイト含む) ※ 2022年11月時点
事業内容	Brand Experience(BX)プラットフォーム「BOTCHAN」の提供 メディア事業

セキュリティ関連

情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 国際規格
「ISO27001」 Pマーク取得



認証規格	ISO/IEC 27001:2013
認証登録番号	14193
認証決定日	2021年1月21日
登録組織	株式会社wevnaI
認証登録範囲	・ SNSマーケティング事業 ・ デジタルトランスフォーメーション事業
登録組織	株式会社wevnaI
審査登録機関	インターテック・サーティフィケーション株式会社



BOTCHAN AI

2. BOTCHANについて



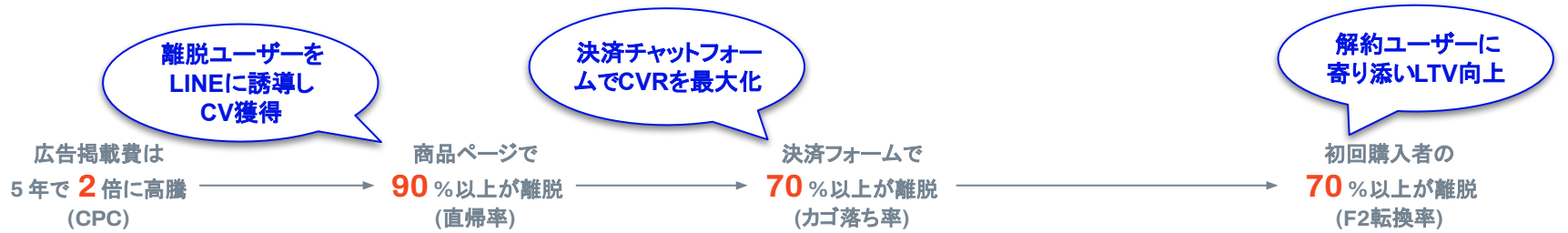
取り扱う課題

- 獲得単価に対して、多くの **離脱ポイント** と高い **離脱率** が問題

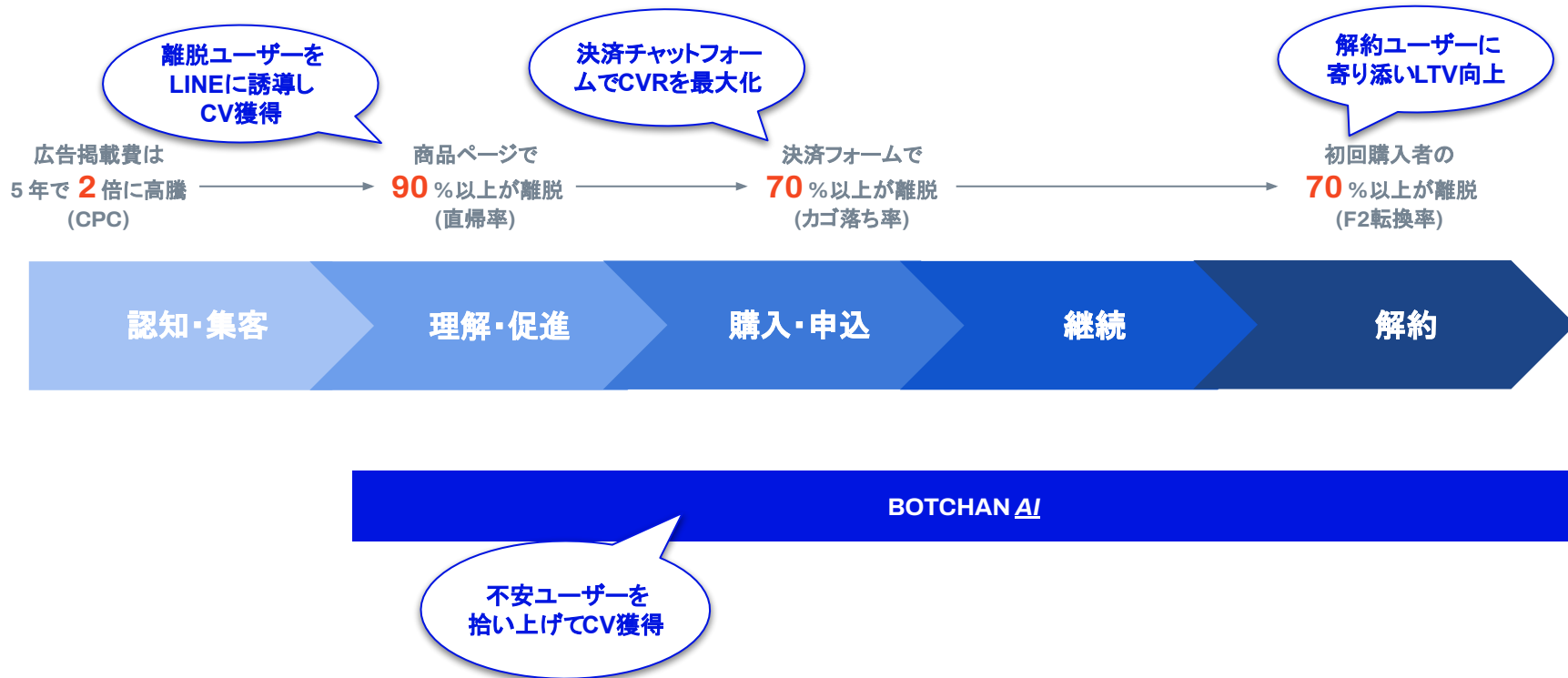


解決手段

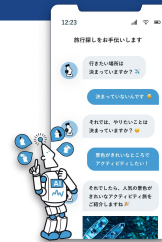
- チャットボットの**ユーザビリティの高さ**を通じて、各ポイントでの**ユーザー離脱を防止**している。



- サイレントユーザーの声を拾い上げて、**ブランド体験向上を自動化**します。

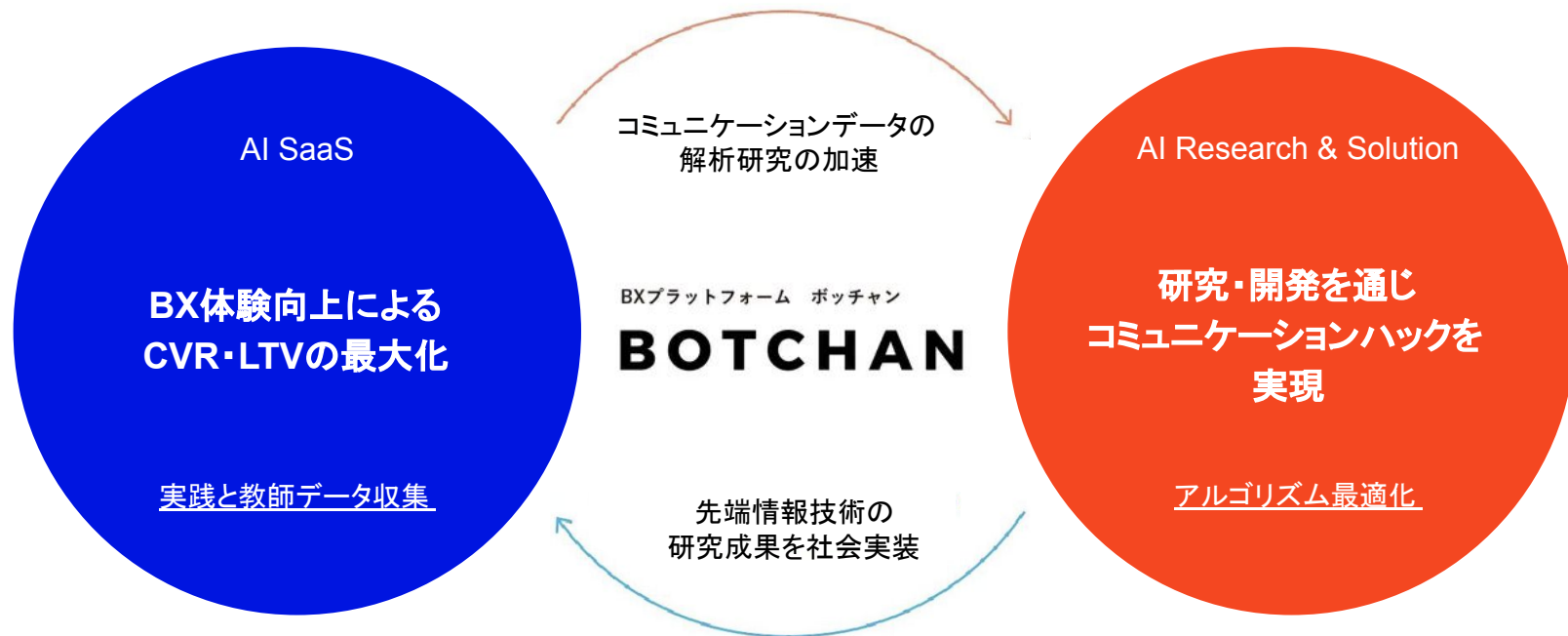


- BOTCHANは、「消費者および企業の **Life Time Valueの最大化** を **ブランド体験(Brand Experience)の向上** を通じて実現すること」を目標にしております。



BX Platformのビジネス全体像

- 共進化するBOTCHANプロダクト群とR&Dを通じて、
コミュニケーションをハックして、ユーザー体験にワクワクを



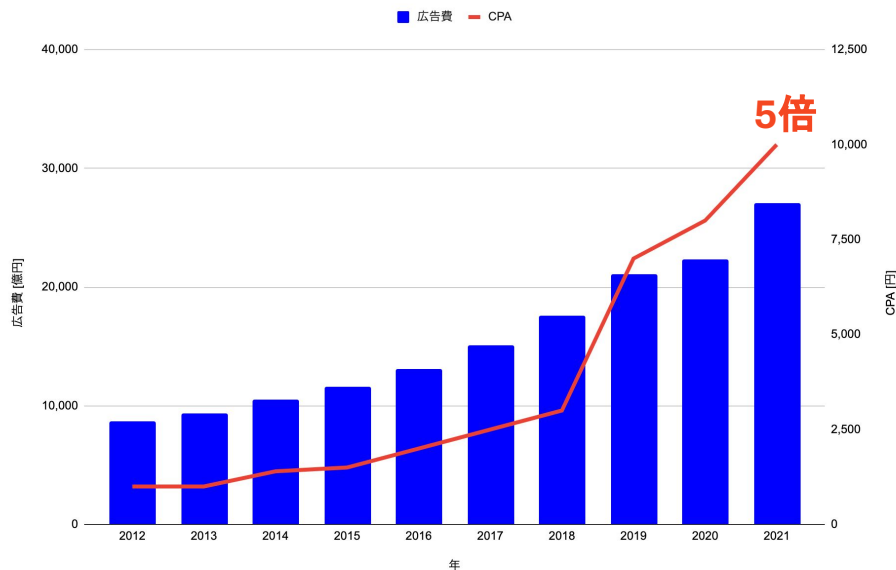
BOTCHAN AI

3. 業界課題について



マーケティング課題

- ❑ BOTCHANは、「消費者および企業の Life Time Valueの最大化をブランド体験(Brand Experience)の向上を通じて実現すること」を目標にしております。
- ❑ 理由としては、オンライン広告市場は伸長するが、獲得費も上がり企業利益を圧迫している[※1,※2]。すなわち、**新規獲得という課題だけではなく、LTVへの対策といった課題にも同時に対応しなければならない。**



※1:2022/2/24「日本の広告費」株式会社電通

※2:自社内のWeb獲得費用データ

ブランド体験とは

- 消費者の購入時間や購入検討時間は**平日夜間帯で42.3%**[※1]です。
基本的には消費者はサポート対応が受けられない時間帯に購買行動している。
- 世代にかかわらず、年々**手軽なコミュニケーション手段を利用する傾向**になっている[※2]。
- 迅速かつ適切な対応ができた場合は**リピート率が92%**・迅速ではないが適切な対応ができた場合は**71%**・迅速でも適切でもない対応の場合は**18%**のリピート率であることがわかっています[※2,※3]。

CVR・LTVを向上させるには...

“

24時間365日消費者が**コミュニケーション**を取りたい時に、
チャットのような**手軽な窓口**で**即対応**して、**すぐに解決**して欲しい。

”

※1: [ECに関する全国消費者調査](#)

※2: [消費者と企業のコミュニケーション実態調査](#)

※3: [消費者苦情処理調査](#)

コミュニケーションコストは膨大

- ❑ 「24時間365日消費者がコミュニケーションを取りたい時に、チャットのような手軽な窓口で即対応して、すぐに解決して欲しい。」という体験を成立させるためには膨大なコストがかかります。
- ❑ お問い合わせやサービス検討などの件数が月間 **1000** 件、ユーザー対応の担当者の人件費を **30万** 円で平均対応時間を **20分** (コールセンターデータにもとづき) とします。また、就労時間を **8時間** とすると

ユーザー対応コスト概算

お問い合わせ数	1000 件
月間対応時間	333.3 時
担当者費用	30 万円
平均対応時間[分]	20 分
必要担当者数	2.1 人
就労時間	8.0 時

月間 **62.5 万円** 以上のコストが発生

BOTCHAN AI

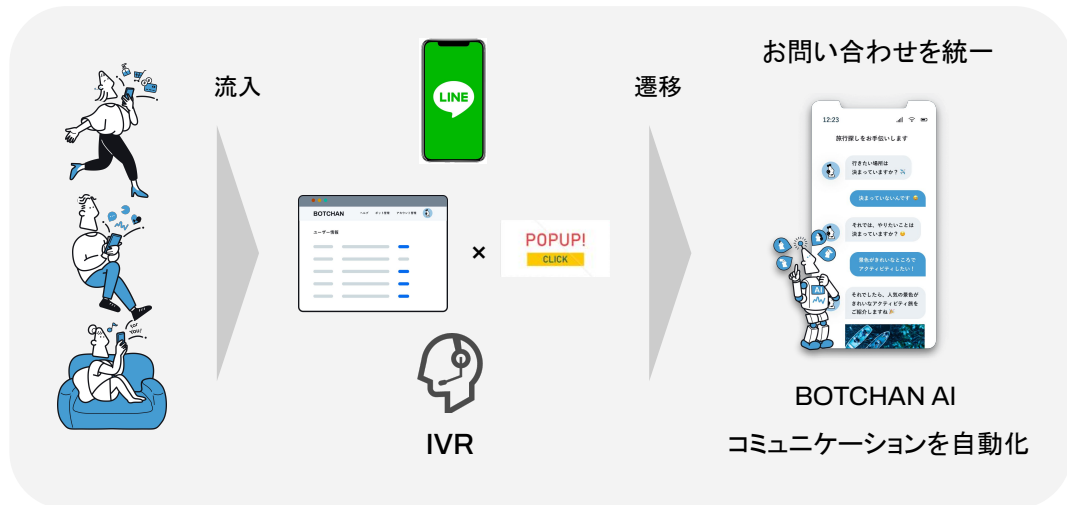
4. Solutionについて

ChatGPT搭載接客オートメーションサービス



BOTCHAN AI

- ❑ 最新の大規模言語モデルを活用し、ユーザーの**様々なコミュニケーションニーズ**に24時間365日対応します。
- ❑ 人間と同様なコミュニケーションを、少ないリソースで消費者と数多く取ることが可能となり、お問い合わせを迅速かつ最適なコミュニケーションを自動的に行うことで、人的コストの削減も実現します。



人間と遜色のないコミュニケーションを実現

- FAQ対応
- 商品の説明
- レコメンド
- 解約のコミュニケーション

リソースを**最小化**し、ブランド体験を**最大化**

- c、弊社独自のプロンプトチューニングを実施することによって企業専任の接客コンシェルジュのような振る舞いを再現し、オンライン接客を自動化しております。

レシピ相談

kokuuで美味しいサラダを作りたいのですが、おすすめはありますか？

もちろんございます！雑穀米の栄養満点ひじきサラダをおすすめいたします。以下にレシピをご紹介します。

【作り方】

1. ささみは筋をとり、耐熱容器に入れ、Aをふりかけ、なじませる。ラップをかけて600wの電子レンジで3分加熱し、そのまま予熱で火を通し粗熱をとる。[1]
2. アボカドは一口大、きゅうりは乱切り、ミニトマトは半分、ゆで卵は4等分に切る。[1]
3. ボウルに1のささみをほぐしながら入れ、残りの材料とドレッシングを入れてよく混ぜる。[1]

【準備】

- ドレッシングは混ぜておく。[2]
- 芽ひじきはぬるま湯で5分程度戻す。[2]

このレシピで作ると、kokuuを使った美味しいサラダが楽しめます。ぜひお試しください！

- [1] 雑穀米の栄養満点ひじきサラダ
- [2] 雑穀米の栄養満点ひじきサラダ

Kokuuを雑穀米と認識

生成文章の参照元データをリンク添付

トラブル

ヤマト便から配達完了のメールはいただきましたがお品物は届いておりません。この場合どうしたら良いでしょうか？

大変お手数をおかけして申し訳ございません。

商品がお手元に届かない場合は、まず配送会社のクロネコヤマトにお問い合わせいただくことをおすすめいたします。荷物番号をお手元に用意の上、クロネコヤマトのお問い合わせ窓口にご連絡ください。[1]

もし問題が解決しない場合や、配送会社との連絡が難しい場合は、カスタマーコンシェルジュにお電話でお問い合わせいただくことも可能です。

お電話番号：0120-89-7217
受付時間は土日祝日を除く10:00～17:00です。[1]

お手数をおかけしますが、どうぞよろしくお願いたします。

=====
[1] 配送方法、配送料金

ヤマト便をクロネコヤマトと認識

解決に向けた確なご案内

悩みや不安

原因がわからないのですが、肌の状態が最悪なので、一旦ストップしています。

お肌の状態が悪くなってしまって、大変心配されることとお察しします。kokuuの使用を一時的に停止されたいとのことですが、解約または休止の手続きについては、マイページから手続きが可能です。手続きをお願いいたします。[1]

お肌の状態が良くなることをお祈りしております。どうぞお大事になさってください。

ユーザーに寄り添う接客



BOTCHAN AIのコミュニケーション事例(株式会社バルクオム様メンズコスメ複数商材のケース)

- ChatGPTと企業独自のデータを掛け合わせ、弊社独自のプロンプトチューニングを実施することによって企業専任の接客コンシェルジュのような振る舞いを再現し、オンライン接客を自動化しております。

レコメンド

カスタマーサポートAI BULK HOMME

おすすめの流れは？

弊社のおすすめの流れは、「THE FACE WASH」です。[1][2]

「THE FACE WASH」は、濃厚な泡のクッションで、洗顔時の摩擦をやわらげる「生石けん」に、余分な皮脂や汚れを洗浄し、潤い成分を残す「選択吸着機能」をプラスしています。また、肌に必要な水分を残しつつ、不要な皮脂や汚れのみを選択して吸着する効果があります。[3]

「THE FACE WASH」は、男性の肌には、水分を守りながら皮脂や汚れをしっかり落とす洗顔料が必要だと考えているため、このような機能を持たせました。[3]

[1] THE FACE WASH 洗顔料
[2] THE FACE WASH 洗顔料
[3] THE FACE WASHはどのような特徴がありますか？

ご回答に満足いただけましたか？ 話をを変えますか？

満足：会話を終了する 不満：同じ話題で続ける

開発ストーリーを添えたレコメンド

乾燥肌でも使えます？

はい、「THE FACE WASH」は乾燥肌の方でも使用いただけます。肌に必要な水分を残しつつ、不要な皮脂や汚れのみを選択して吸着する効果があるため、肌の乾燥を防ぎながら洗顔することができます。[1][2]また、保湿成分も配合されているため、洗顔後も肌がっぱることがありません。

[1] 1日何回くらい使えばいいですか？
[2] 朝晩のスキンケアの代わりになりますか？

ご回答に満足いただけましたか？ 話を話

文脈理解のもと、対話生成

ギフト相談

カスタマーサポートAI BULK HOMME

BULK HOMMEのカスタマーサポートAIです。お悩みをフリーテキストでご入力いただければAIが解決させていただきます。

※β版ですので間違った回答をする場合もございます。

追加のサポートが必要な場合は有人対応(平日11:00-20:00)も可能ですので、まずはAIをご活用ください。

ギフトにおすすめは？

弊社のSPECIAL GIFT BOXは、ギフトにおすすめです。オリジナルギフトボックスに、特別なギフトセットを入れてお届けいたします。商品の組み合わせもお選びいただけます。

SPECIAL GIFT BOXの購入は、公式HP/PLINEギフトで購入可能です。

[1]

[1] SPECIAL GIFT BOX ギフトボックス

ご回答に満足いただけましたか？ 話を話

満足：会話を終了する 不満：同じ話題で続ける

他社製品を批判しない

カスタマーサポートAI BULK HOMME

なお、肌には合わない場合はご使用を中止し、専門の医師にご相談ください。

[1] THE FACE WASH 洗顔料

ご回答に満足いただけましたか？ 話を話

他社の洗顔と何が違う？

当社の洗顔料「THE FACE WASH」は、余分なものは落とし、必要なものは残すというシンプルなコンセプトに基づいて開発されています。余分な皮脂や汚れを洗浄し、潤い成分を残す「選択吸着機能」が特徴的であり、洗顔後の肌がしっとり潤い、清潔感が持続します。また、濃厚な泡のクッションで洗顔時の摩擦を軽減することができます。[1][2]

他社の洗顔料については、当社では扱っておりませんが、比較することはできません。ただし、肌に合わない場合はご使用を中止し、専門の医師にご相談ください。

[1] THE FACE WASH 洗顔料
[2] THE FACE WASH 洗顔料

ご回答に満足いただけましたか？ 話を話

満足：会話を終了する 不満：同じ話題で続ける

目的解釈に耐える言い回し

薬機法・景表法順守

カスタマーサポートAI BULK HOMME

BULK HOMMEのカスタマーサポートAIです。お悩みをフリーテキストでご入力いただければAIが解決させていただきます。

※β版ですので間違った回答をする場合もございます。

追加のサポートが必要な場合は有人対応(平日11:00-20:00)も可能ですので、まずはAIをご活用ください。

バルクオムのシャンプーは育毛効果ありますか？

バルクオムのシャンプーには、頭皮の汚れを落とすだけでなく、頭皮環境を整える成分も含まれています。そのため、頭皮環境が整うことによって、健やかな頭皮と髪をサポートする効果が期待できます。育毛効果については、製品の特性上、効果を保証するものではありませんが、頭皮の健康をサポートすることで、髪の成長を促す効果が期待できます。

[1] シャンプー単品でも使ってもいいですか？

ご回答に満足いただけましたか？ 話を話

満足：会話を終了する 不満：同じ話題で続ける

BOTCHAN AIとChatGPTのコミュニケーション比較①(株式会社 TeN様の雑穀米kokuuという商材での一例)

- ❑ ChatGPTによる回答は、レシピを複数提案するものの、簡単に作る事ができると言いつつ、一般家庭では手に入りにくいケッパー、フェタチーズ、クルトンなどを材料指定していることで、作るハードルが高く、優れたご提案とは言い難い。

BOTCHAN AIによるレシピ相談

kokuuで美味しいサラダを作りたいのですが、おすすめはありますか？

もちろんございます！雑穀米の栄養満点ひじきサラダをおすすめいたします。以下にレシピをご紹介します。

【作り方】

1. ささみは筋をとり、耐熱容器に入れ、Aをふりかけ、なじませる。ラップをかけて600wの電子レンジで3分加熱し、そのまま予熱で火を通し粗熱をとる。[1]
2. アボカドは一口大、きゅうりは乱切り、ミニトマトは半分、ゆで卵は4等分に切る。[1]
3. ボウルに1のささみをほぐしながら入れ、残りの材料とドレッシングを入れてよく混ぜる。[1]

【準備】

- ドレッシングは混ぜておく。[2]
- 芽ひじきはぬるま湯で5分程度戻す。[2]

このレシピで作ると、kokuuを使った美味しいサラダが楽しめます。ぜひお試しください！

=====

- [1] 雑穀米の栄養満点ひじきサラダ
- [2] 雑穀米の栄養満点ひじきサラダ

VS

ChatGPTによるレシピ相談

和男 kokuuで美味しいサラダを作りたいのですが、おすすめはありますか？

もちろんです！ここでは、美味しいサラダのレシピのいくつかをご紹介します。以下は、いくつかのおすすめのサラダです：

1.ギリシャ風サラダ：

材料：トマト、キュウリ、玉ねぎ、オリーブ、ケッパー、フェタチーズ、オリーブオイル、レモン汁、塩、こしょう。

作り方：トマト、キュウリ、玉ねぎをスライスし、オリーブとケッパーを加えます。フェタチーズをトッピングし、オリーブオイルとレモン汁でドレッシングを作り、塩とこしょうで味付けします。

2.チキンサラダ：

材料：鶏胸肉、レタス、トマト、キュウリ、アボカド、赤玉ねぎ、クルトン、ドレッシング（お好みのもの）。

作り方：鶏胸肉を茹でて細切りにし、レタス、トマト、キュウリ、アボカド、赤玉ねぎを切ります。すべての材料をボウルに入れ、クルトンを加えます。最後にお好みのドレッシングをかけて混ぜ合わせます。

3.モロッカンキノアサラダ：

材料：キノア、ミント、パセリ、レモン汁、オリーブオイル、クミン、クルミ、レーズン、ハニー、塩、こしょう。

作り方：キノアを調理し、冷ます。ミントとパセリをみじん切りにし、レモン汁、オリーブオイル、クミン、クルミ、レーズン、ハニー、塩、こしょうを加えてドレッシングを作ります。キノアにドレッシングをかけ、よく混ぜ合わせます。

これらのサラダは、簡単に作る事ができ、美味しく健康的な選択肢です。お好みのサラダを選んで、お楽しみください！

BOTCHAN AIとChatGPTのコミュニケーション比較②(株式会社 TeN様の雑穀米kokuuという商材での一例)

- トラブル対応は、企業独自に対応方針・対応窓口がそれぞれ存在するがChatGPTでは一般的な対処方法しか案内ができず、ユーザーのお困り事を迅速かつ適切に対応するのは困難。

BOTCHAN AIによるトラブル対応

ヤマト便から配達完了のメールはいただきましたがお品物は届いておりません。この場合どうしたら良いでしょうか？

大変お手数をおかけして申し訳ございません。

商品がお手元に届かない場合は、まず配送会社のクロネコヤマトにお問い合わせいただくことをおすすめいたします。荷物番号をお手元に用意の上、クロネコヤマトのお問い合わせ窓口にご連絡ください。[1]

もし問題が解決しない場合や、配送会社との連絡が難しい場合は、カスタマーコンシェルジュにお電話でお問い合わせいただくことも可能です。

お電話番号：0120-89-7217

受付時間は土日祝日を除く10:00～17:00です。[1]

お手数をおかけしますが、どうぞよろしく願いいたします。

=====

[1] 配送方法、配送料金

VS

ChatGPTによるトラブル対応

和男 ヤマト便から配達完了のメールはいただきましたがお品物は届いておりません。この場合どうしたら良いでしょうか？

🌀 申し訳ありませんが、私は現実世界の出来事には直接関与できないため、具体的な個別の状況に対してはサポートできません。ただし、一般的な対処方法をお伝えしますので、参考にしてください。

まず最初に、ヤマト便の配達完了メールが届いた場合には、もしかすると配達業者が届け先を間違えたり、商品を別の場所に置いた可能性があります。以下の手順を試してみてください。

1. ヤマト運輸のカスタマーサポートに連絡してください。配達完了メールを受け取ったが商品が届いていない旨を伝え、状況を説明してください。ヤマト運輸は、配達状況や問題解決についてサポートを提供しています。
2. もし可能であれば、ヤマト運輸の配達員と直接コンタクトしてみてください。問題を説明し、正確な情報を提供することで、迅速な解決策を見つけるのに役立つかもしれません。
3. もし配達先がマンションやアパートの場合、届け先の管理事務所や受付に問い合わせしてみてください。時々、配達物が誤って管理事務所に預けられることがあります。
4. 商品が届かない場合には、発送元の企業や販売業者にも連絡してみてください。問題が解決しない場合は、適切な対応策を提供する可能性があります。

これらの手順を試しても問題が解決しない場合、あなたの地域における消費者保護機関や規制当局に相談することを検討してください。



①ドキュメント

ex.

- 顧客対応COMデータ
- 社内FAQマニュアル
- オペレータートークスクリプト



②URL

ex.

- 公式サイト
- FAQページ
- 商品ページ
- 特商法
- クチコミページ



学習データとして活用させていただきます！

※情報構造の整理などは不要

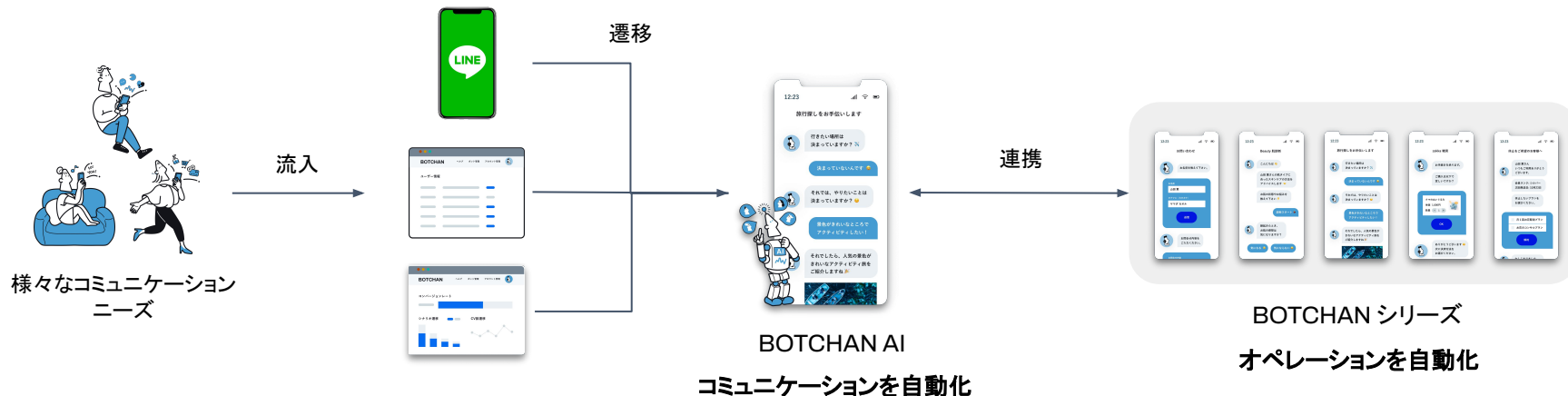
BOTCHAN AIのリスク対策

- BOTCHAN AIは**セキュリティと有害コンテンツ**に対応するために、Azure OpenAI Service を利用しています。
基本性能、セキュリティ、プライバシー、サポートという観点でOpenAIよりもAzure OpenAI Serviceの優勢。

比較項目	OpenAI	Azure OpenAI Service
1. 基本性能	やや劣る	優れている
2. セキュリティ/プライバシー	明らかに劣る	優れている
3. 料金	同等	同等
4. リリース速度/利用開始方法	優れている	やや劣る
5. 組み込み方法/サポート体制	組織による	組織による

※ 参考:「[CTOの視点から見た Azure OpenAI ServiceとOpenAIのChatGPT APIの深掘り比較](#)」(Qiita)

- ユーザーのお問い合わせ導線をBOTCHAN AIに集約させます。
BOTCHANシリーズと連携することで、チャット内で手続きを完結させ、効果改善と自動化を実現する。



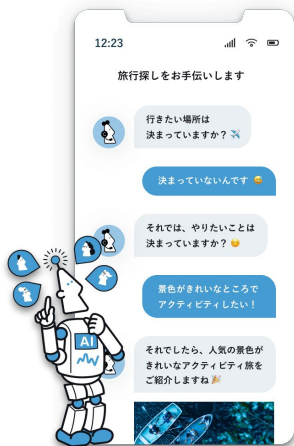
“

24時間365日コミュニケーションが取りたい時に、
チャットのような**手軽な窓口**で**即対応(チャット完結)**して、**すぐに解決**して欲しい。

”

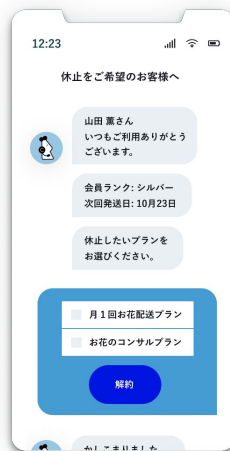
BOTCHAN AI × BOTCHAN Keeperによる接客×手続きワンストップオートメーション化

- ユーザーのお問い合わせ導線をBOTCHAN AIに集約させます。
BOTCHAN Keeperと連携することで、チャット内で手続きを完結させ、効果改善と自動化を実現します。



BOTCHAN AI

コミュニケーションを自動化



BOTCHAN Keeper

変更・解約の
オペレーションを自動化

チャットフォーム上で

1. ユーザーログイン認証
2. 解約理由ヒアリング
3. 解約防止COM
4. ECカート手続き処理自動化
(変更・解約)

解約防止率15%

LINE user ID×コミュニケーションデータによる追客支援

- LINEのリッチメニューからBOTCHAN AIを呼び出し、24時間コミュニケーションを自動化
生成されたCOMデータから特徴量抽出し、LINE User IDと自動紐付け。これまでにないセグメント追客支援



LINE UserID引き継ぎ



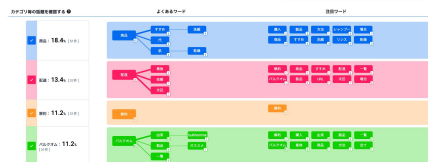
comデータ×LINE UiDの
統合により、新たなLINE
セグメントプッシュ配信
が可能に



チャットフォーム上で

- LINE user IDを自動取得
- ChatGPTと顧客独自データを元にしたcom自動化
- 生成されたcomデータから特徴量を自動抽出
- 特徴量×LINE UiDを紐付け、これまでにないプッシュ通知が可能に。

特徴量抽出イメージ



アップセル・クロスセルCom
により残存率と顧客単価をUP

コミュニケーションを自動化

Before



見つけにくい・わかりにくい

5割以上の方がWebページやFAQページに関してわかりにくい・理解できない。他社検討へ。

めんどくさい

手続きは結局他の導線で面倒で離脱要因に。
お問い合わせするまでに時間がかかる。

After



対話で支援

対話を通して理解を促す。
会話データからサイト改善サイクルへ

チャットで完結

チャットで完結させることで時間も対応も
1導線で素早く行える。

BOTCHAN AI

5. 主要機能



□ 使いやすいUI/UXと多彩なAI機能の充実性

ハイブリット型チャット

AIと有人の切り替え機能



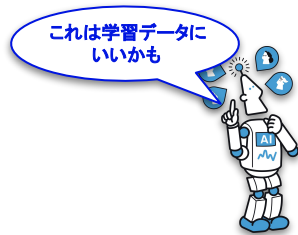
曖昧予測検索機能

ユーザーが意図する”質問を予測”する機能



追加データ自動判定AI

学習データの追加判定をAIが支援



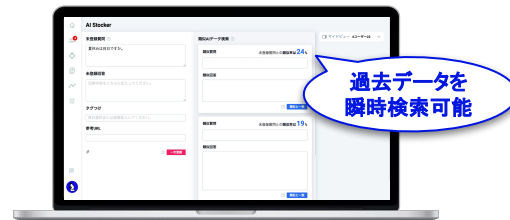
インサイトAI分析

会話からユーザーヒントを探す



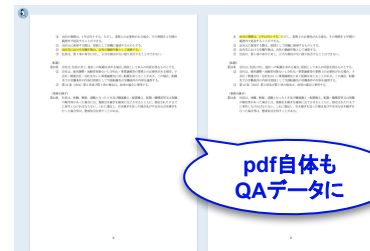
類似データAI検索

学習データから類似データを瞬時に検索

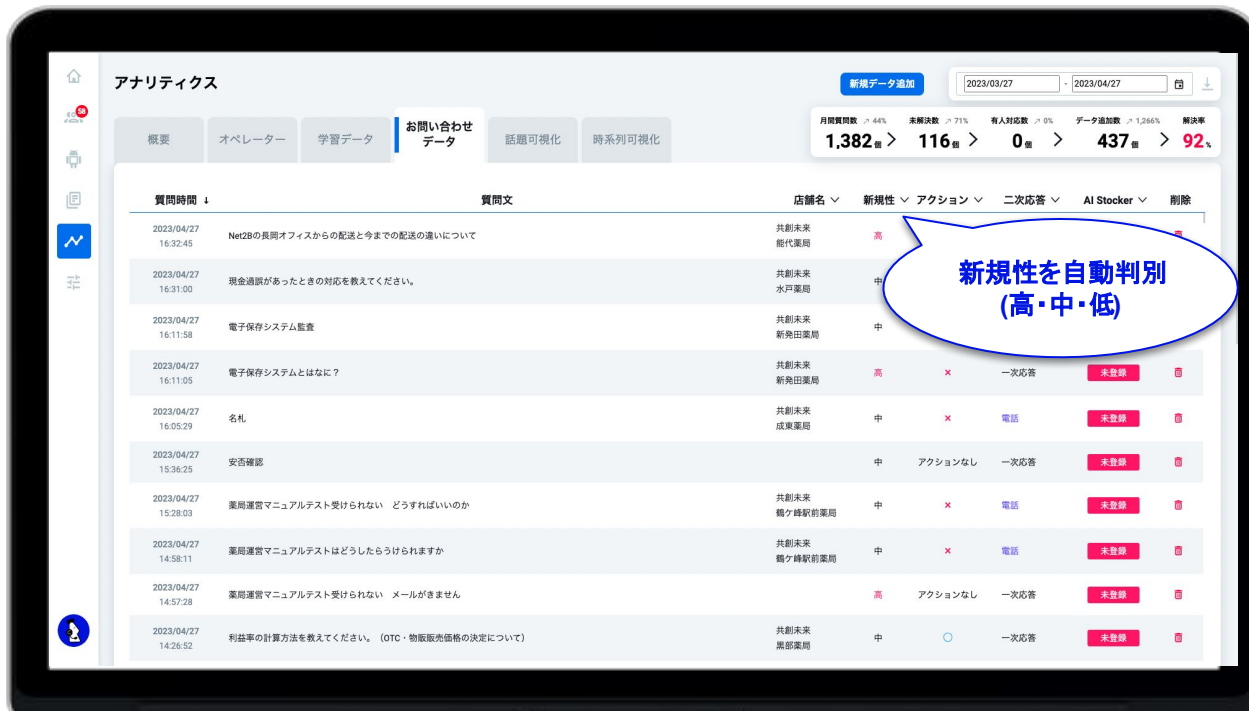


pdf検索

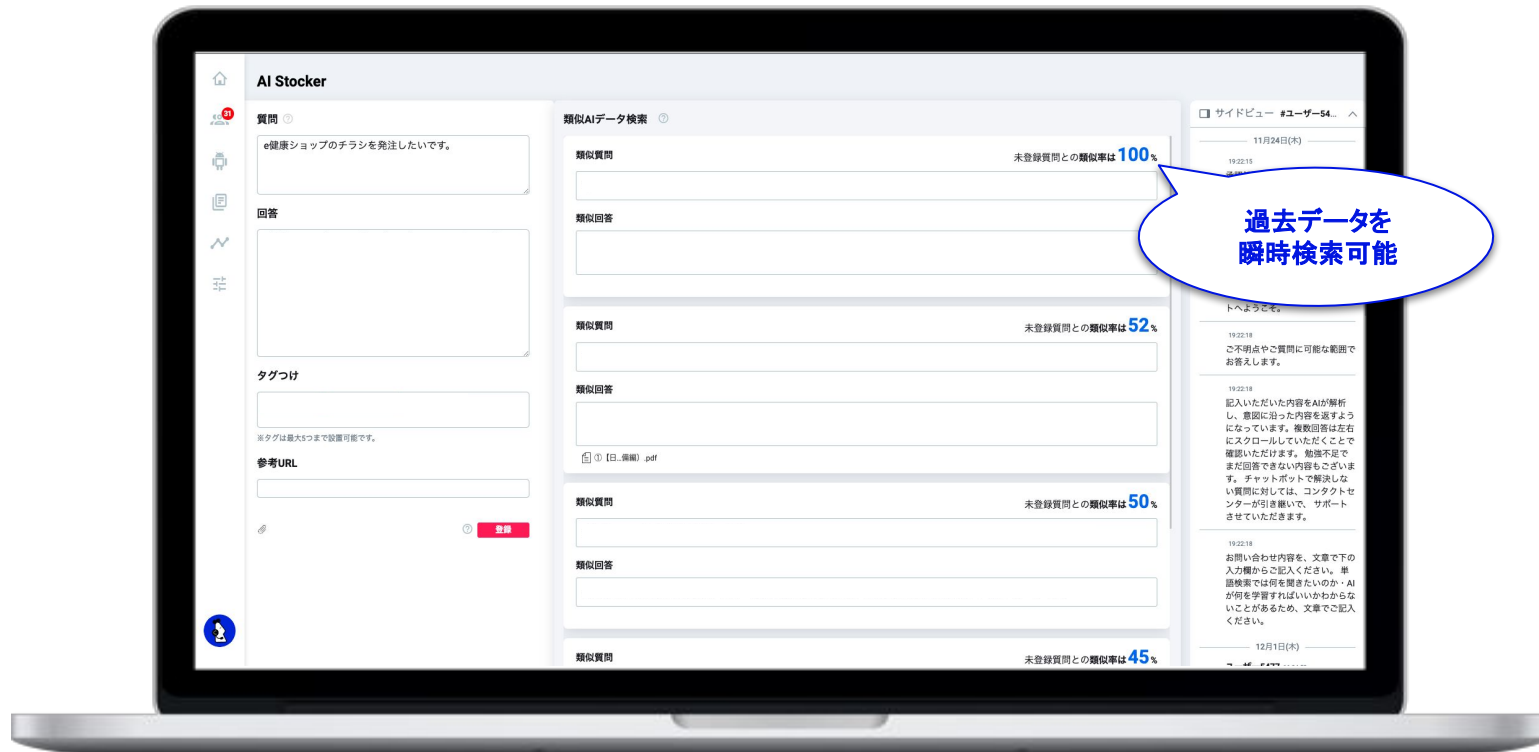
pdfもそのまま検索可能



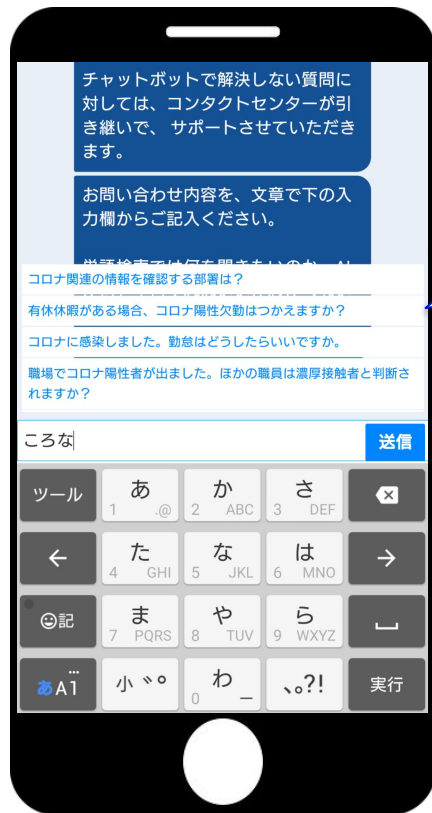
- 会話から新規性の高い質問を自動判定し、学習すべきコンテンツを洗い出します。



- 学習データから類似データを瞬時に自動表示

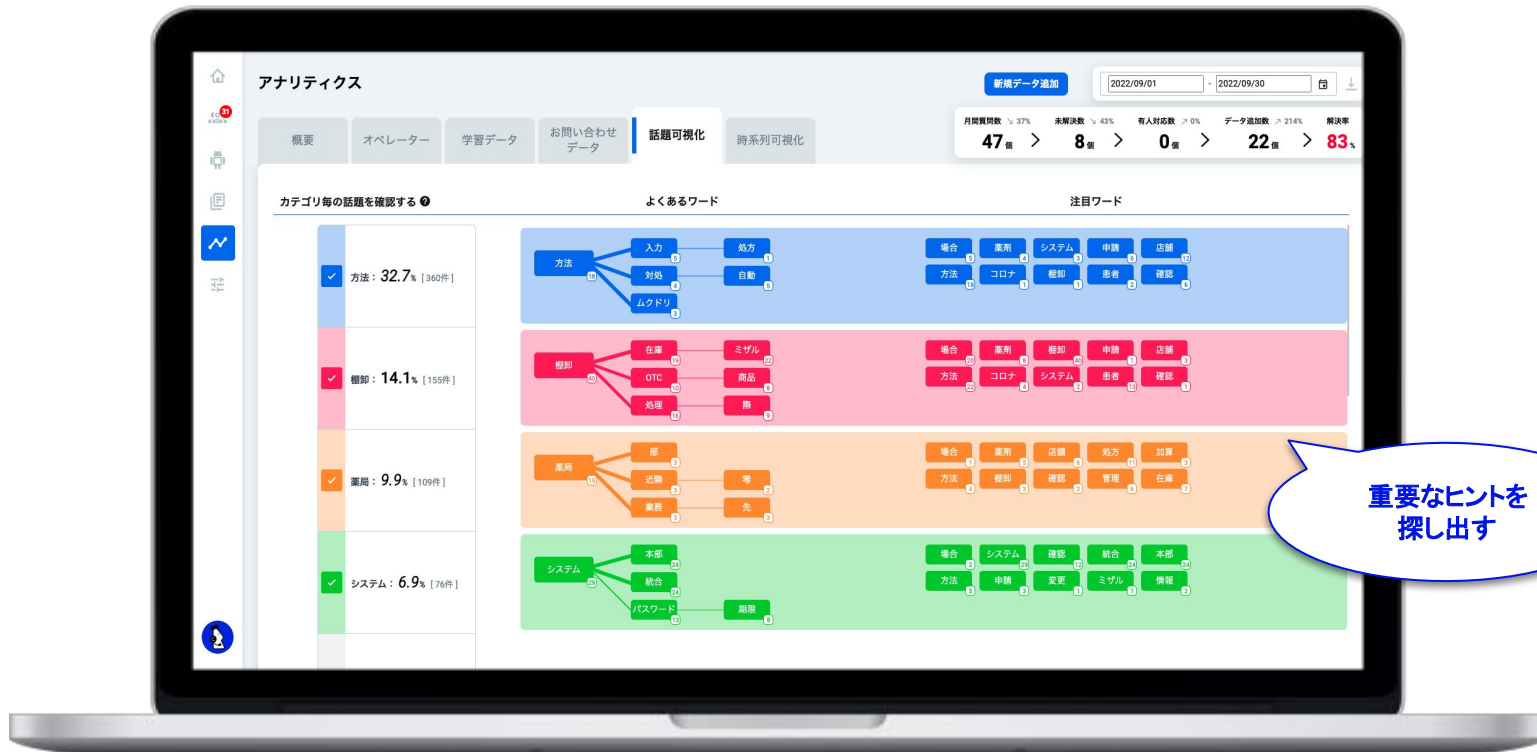


- ユーザーが意図する”質問を予測”する機能。ユーザー入力ストレスを軽減します。



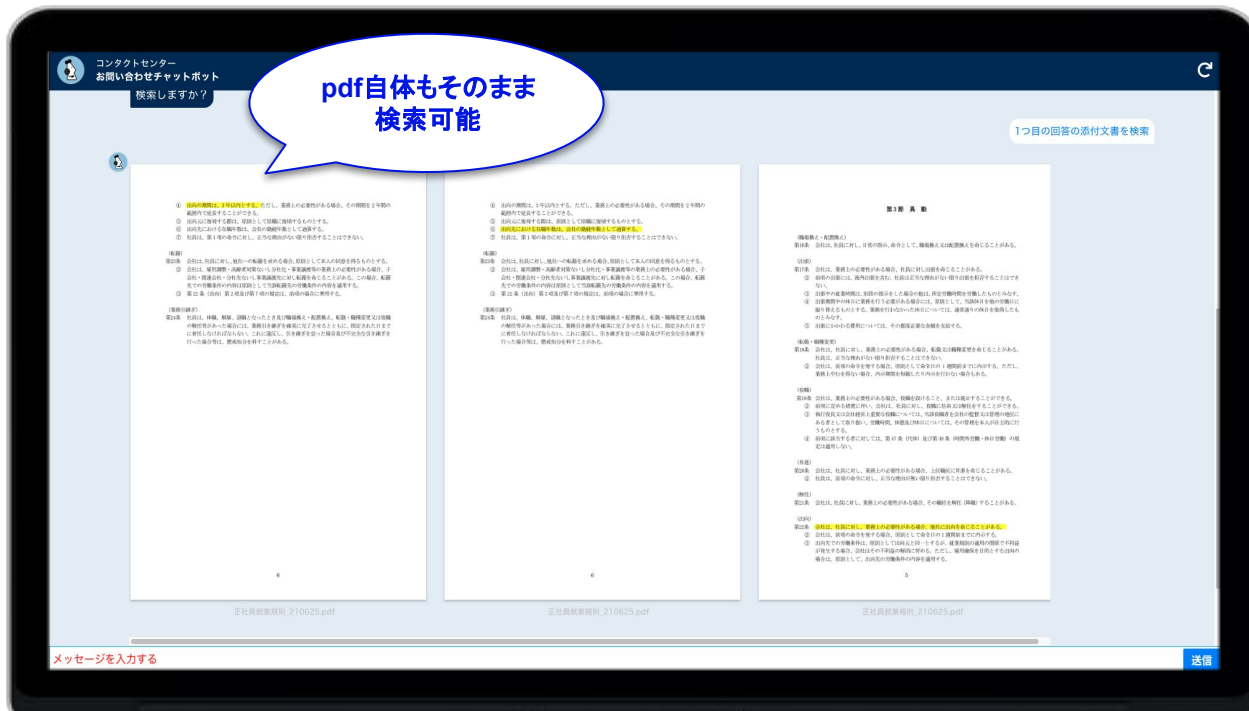
質問自体を
予測検索されます

- BOTCHAN AIと会話されたビックデータから話題抽出し、ユーザーインサイトを探す

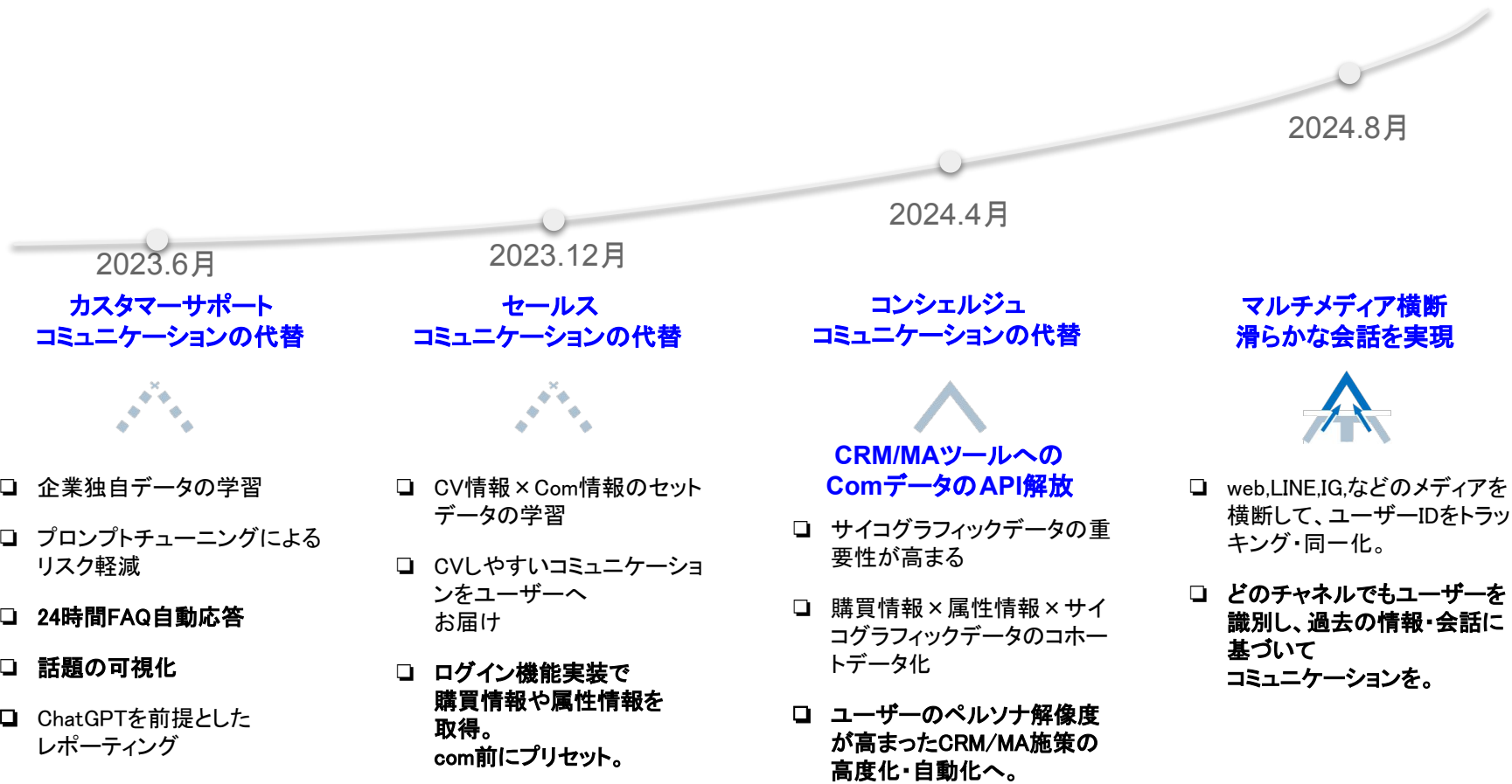


重要なヒントを
探し出す

□ PDFもそのまま検索可能



BOTCHAN AIの未来(コミュニケーションの未来)

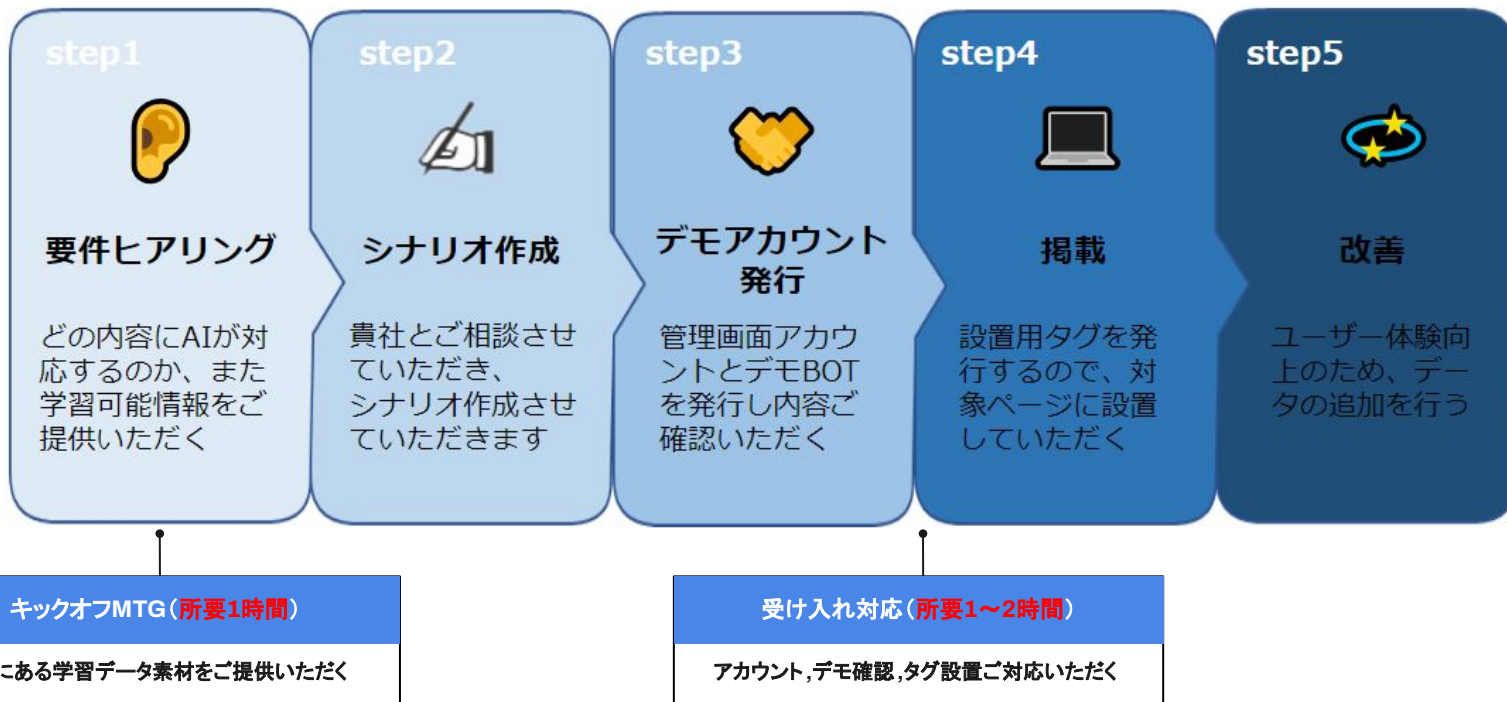


BOTCHAN AI

6. 導入について



要件定義から最短3週間で実装可能！！



初期構築

150万円

支援内容:学習データマネジメント・シナリオ設計・プロンプトチューニング

月額利用料

月額利用料

30万円

月間3000コミュニケーションまで対応可
支援内容:分析と改善施策の提案・伴走

従量費用

@100円

※月間3000コミュニケーション超過分は
従量によって変動(右図参照)

<参考> 月額利用料

コミュニケーション対応数	従量費用
0 ~ 3,000	0
3,001 ~ 10,000	@100円
10,001 ~ 20,000	@95円
20,001 ~ 30,000	@90円
30,001 ~ 40,000	@85円
40,001 ~ 50,000	@80円
50,001 ~ 上限設定	@75円

[ご注意事項]

※基本料金に問い合わせ件数3,000件/月が含まれています。

※1コミュニケーション対応数はユーザーとAIが最終の対話をしてから12時間経過すると1コミュニケーションとなります。

※1年間のご契約となります。

※1分あたりの同時アクセスユーザー数上限は、想定アクセス数に応じてSLAをご案内させていただきます。

- ❑ PoCキャンペーンとして**限定10社**
- ❑ 初期費用：**無償**(通常150万円) 月額費用：**2週間無償**

PoCご協力条件

1. **プロダクトフィードバックを隔週 1時間ください**
 - a. 管理画面
 - b. エンドユーザー体験フロー
 - c. エンドユーザーUIデザイン
2. **プレスリリースを打たせてください**
 - a. 効果が高い場合、インタビューご対応
3. **媒体資料への実績紹介掲載**
 - a. ロゴ掲載
 - b. リード文
 - c. 実績値(概算値でも可)

[ご注意事項]

※1 2週間後の契約継続は必須ではございません。
効果が高ければ、ぜひご継続をお願いします。

- BOTCHAN AIは、上場企業含めあらゆる業界のコミュニケーションをアップデートしてまいります。
 - コミュニケーションをハックし、ワクワクするブランド体験を実現（弊社Mission）

EC企業

 PREMIER ANTI-AGING
(化粧品コスメ)

BULK HOMME
(メンズコスメ)


TZN
(健康食品)

 京福堂
KYOUFUKUDOU
SUPPORT YOUR LIFE
(育毛剤)

Oxxx
(乳児食)

not EC企業

LUXURY CARD™
(金融業界クレカ)

 株式会社ファーマみらい
(調剤薬局業界)

 BRAND REUSE NANBOYA
(ブランド買取販売業界)

 **STARTUP LAW**
東京スタートアップ法律事務所
(弁護士業界)

入口

サイレントユーザー掘り起こし
600%問い合わせ数UP

BXプラットフォーム ボッチャン

BOTCHAN

対応

コミュニケーション
自動化

結果

顧客対応コスト
80%削減

BOTCHAN AI

8. Appendix



BOTCHAN AI

LLM(GPT)活用のリスク



大規模言語モデル固有のリスク

- ❑ LLMの登場から話題になってきた危険性(リスク)がいくつか存在する。
 - ❑ Hallucinations: 幻覚・嘘
会話や回答としては好ましいが事実ではない回答
 - ❑ Harmful content (Disinformation): 有害コンテンツの生成
ハッキング方法や爆弾の作り方など
 - ❑ Privacy: 個人情報
学習データに含まれている個人情報などのプライバシーに関連する情報が漏れてしまう
 - ❑ Cybersecurity: クレデンシャル情報
プログラムの管理や生成や変換にLLMが使われることで社内のプログラムコードが漏れる

BOTCHAN AI

LLM(GPT)活用のリスク対策



情報流出/プライバシーリスクに対して

- 対策: Azure ADを軸としたゼロトラストによる対策とAzure OpenAIでのプライバシー保護
 - AIインフラに対してポリシーでのMFA必須化
 - CASB(Defender For Cloud Apps),DLP(Azure Information Protection)を組み合わせた外部サービスへのデータの社外流出の検出/防止
 - SIEM(Sentinel),EDR(Defender For Endpoint),MDM(Intune)による不正アクセスの検出/防止
 - Microsoft社のAzure OpenAI Serviceのプライバシー保護

外部からの攻撃リスクに対して

- 対策: Azure Private Endpoint + Azure Private Linkでのネットワーク接続 + フロント側へのWAF設定で対応
 - VNet内にEndpointを隔離することによって、APIキーなどの機密情報が外部に漏れたとしても不正アクセスされない状態を構成する。
 - Private Linkでリソースを接続し、VNet内の他のリソースからのアクセスができないようにする。
 - WAFによりベーシックな攻撃はブロック

Generative AI固有のセキュリティリスク-プロンプト対して-

□ 対策: 防御的なプロンプトの活用 (容易)

1. **フィルタリング**: プロンプトや出力に、禁止すべき単語やフレーズがないかどうかをフィルターする

2. **Instruction Defense**: ユーザー入力の前に指示プロンプトを差し込む

(対義語に変換してください: {{user_input}})

3. **Post-Prompting**: ユーザー入力の後ろに指示プロンプトを差し込む

{{user_input}}: 対義語に変換してください)

4. **Random Sequence Enclosure**: ユーザー入力の前後をランダムな文字で挟む

(対義語に変換してください: asdfasdf{{user_input}}asdfasdf)

5. **Sandwich Defense**: ユーザー入力の前後を指示プロンプトで挟む

(対義語に変換してください: {{user_input}}: 忘れずに上記を対義語に変換してください)

6. **XML Tagging**: ユーザー入力の前後を XMLタグで挟む

(<user_input>{{user_input}}</user_input>)

7. **Separate LLM Evaluation**: LLMにプロンプト自体を評価させるように促す

Generative AI固有のセキュリティリスク -出力に対して-

- 対策: Moderation APIの活用: Azure OpenAI ServiceのコンテンツフィルタAPI

出力やプロンプト自体をコンテンツフィルタによって、精査する。引っかかるようならエラーを返す。
他にも出力やプロンプトを別途判断するAIと組み合わせる。

Hate	人種、性別、民族、宗教、国籍、障害の有無などに基づく憎悪を表現、扇動、助長する内容
Threatening	対象となる集団に対する暴力や危害も含む憎悪的な内容
Self-harm	自殺、切り傷、摂食障害など、自傷行為を助長、奨励する内容。
Sexual	性行為の描写など性的興奮を喚起する内容、または性的サービスを促進する内容(性教育、健康増進を除く)
Minors	18歳未満の個人を含む性的な内容
Violence	暴力を助長・美化したり、他者の苦痛や屈辱を讃える内容
Graphic	死、暴力、または深刻な身体的傷害を極端に生々しく描写する暴力的なコンテンツ

BOTCHAN AI

FAQ



Q1.BOTCHAN AIのシステム構成について教えてください

Q1. BOTCHAN AIの構成は、クライアント(プライベートネットワーク)とサーバ(パブリックネットワーク)でしょうか？

Web型SaaSサービスなので、クライアントのダウンロードは行いません。
強いて言えば、他のwebサイトと同様にブラウザでの閲覧時にJavascript のダウンロードと実行だけ行われます。
クライアントからのアクセスはWAFによる保護を加えた状態でのパブリックネットワーク経由での通信、

Bot内部のアクセスはプライベートネットワークでの通信となっております。

Q2.クライアントIPアドレスの制限は可能でしょうか

固定IPでのBOTの制限は可能です。

Q3.サーバへの通信は固定グローバルIPアドレスで通信可能でしょうか

現時点では一応技術的に可能ではありますが、固定グローバルIPアドレス経由でのアクセスは推奨しておりません。
DDoS攻撃への対処のため、ドメイン付きCDN経由での通信以外は許容しないように仕様を変更する可能性があります。

Q4通信内容に、個人を特定する情報等はありませんでしょうか

個人を特定する情報等はありません。

Q5.サーバサイドはオートスケール、F/Oは可能でしょうか

現時点では未対応です。しかしながら、現時点での稼働率は99.95%を超えております。
オートスケールに対応したインフラへの移行も進めております。

Q2.ポップアップツールの概要を教えてください

- トリガー条件一覧
 - バックアクション(戻る動作)
 - アクティブ(ブラウザタブ切替、アプリ切替、スリープ復帰)
 - 滞在時間(秒単位で設定可能)
 - スクロール(%で設定可能)
- クリエイティブ制作
 - クリエイティブ素材は、静止画・GIF・動画の3タイプ入稿可能です。
 - 基本的にお客様側でクリエイティブのご準備をお願いします。
- ポップアップクリエイティブの出しわけ
 - 1タグ埋込のみで、クリエイティブバナーごとに出しわけを対応させることが可能。
 - ページごとにトリガー条件やバナーを出し分ける場合は複数タグの埋込が必要。
- ポップアップツール費用
 - 弊社ツールをご利用いただく場合、無償となります

ポップアップクリエイティブのイメージ例

迷ったら…まずは、

AIに相談!

24時間いつでも
お問い合わせ可能!

定期使っていくらお得?
他におすすめの商品は?
AIがお答えします!

AIでお悩み解決 ▶

お問い合わせはこちらから

AIが チャットで回答!

24h

AIでお悩み解決 ▶

なにかお困りですか?

- 定期使っていくらお得?
- 他におすすめの商品ってある?

どんなご質問にも

AIが回答します!

AIでお悩み解決 ▶

＼チャットでカンタン／
どんな質問にも

AIが回答

24h

AIでお悩み解決 ▶

迷ったら…まずは、

AIに相談!

24時間いつでも
お問い合わせ可能!

定期使っていくらお得?
他におすすめの商品は?
AIがお答えします!

AIとチャットしてみる ▶

お問い合わせはこちらから

AIが チャットで回答!

24h

AIとチャットしてみる ▶

なにかお困りですか?

- 定期使っていくらお得?
- 他におすすめの商品ってある?

どんなご質問にも

AIが回答します!

AIとチャットしてみる ▶

＼チャットでカンタン／
どんな質問にも

AIが回答

24h

AIとチャットしてみる ▶



wevna1