MOBI BOT CONSOLE

MOBI BOT CONSOLE リリースノート

バージョン1.15.0

MOBILUS

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

リリース内容

Release contents

1 MOBI BOT AI Vector Searchに対応

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBI BOT AI Vector Searchに対応

MOBI BOT AI Vector SearchをAIエンジンとして利用できるようになりました

MOBI BOT CONSOLEではモビルス独自のベクトル検索エンジンであるMOBI BOT AI Vector Searchに対応しました。これまでと同じユーザーインターフェースからベクトル検索エンジンにFAQを登録したり、チューニングすることができます。

※ MOBI BOT AI Vector Searchは有償オプションです。

ご利用を希望される場合はモビルス営業担当までお問い合わせください。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

ベクトル検索の特長

ベクトル検索はこれまでの機械学習による推論と異なり、
モデルの学習なしにユーザーの入力と意味が近いFAQを選出します。

そのため以下のような特長があります。

- ユーザーが入力した自然文に対して、高い精度で検索することが可能
  - 正しいFAQに含まれる用語をユーザーが知らなくても（自然文の中に無くても）ヒットしやすい
  - 長文や自然な説明文でも意図を正確に読み取って検索ができる

- FAQ一つ一つに対して大量の質問例を登録しなくても
  ゆらぎや言い換えに対応できるため、メンテナンスの負担軽減が期待できる

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

これまでのAIエンジンとの違い

これまでのAIエンジン

ユーザーの質問に対して、あらかじめ用意した分類の中から選び
「これで答えが合っているか」の自信を確信度スコアで判断していました。
そのため、確信度が低いものをユーザーに表示しない運用が一般的です。

ベクトル検索

ユーザーの質問と意味が近いFAQを探し、その距離を類似度スコアで評価します。
類似度が高いものほど意味が近く、順位の高い順に5 〜 6個以上提示して選んでもらう運用が適しています。
（距離が遠くても他より近ければ候補として表示する）

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

FAQ登録のベストプラクティス

ベクトル検索では、事前に大量の言い換えパターン（質問例）を登録しなくても
意味の近さを判定できるため、以下のような運用プロセスが効果的です。

- 初期登録時は既存のQとAのみを登録
- 運用開始後、ユーザーの検索ログをもとに
  実際に入力された言い回しのうち、正しいFAQにヒットしなかったQを質問例として追加

この方法により、登録工数を抑えつつ実用性の高いFAQ検索体験を実現できます。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

これまでのAIエンジンとMOBI BOT AI Vector Searchの違い

比較軸	既存AIエンジン	MOBI BOT AI Vector Search
回答のカバー率 （未知の質問、言い回しへの対応）	教師データにない表現は、表記揺れとして質問例を登録しないと回答できない。	意味が近いFAQを検索し返答できる。 教師データにない未知の表現や言い換えにも柔軟に対応できる。
あいまいな質問に対する回答	確信度が低いと無回答が増加してしまう。	類似度順に複数候補を表示して、ユーザーに選択肢を提供できる。
運用のしやすさ	FAQを追加する際も質問例が必要になる。 また、チューニングにも問い合わせログを見てパターンを追加、再学習が必要となる。	FAQを追加するだけで対応範囲が拡張できる。 また、継続的なチューニングも容易。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

各AIエンジンサービスとMOBI BOT AI Vector Searchの違い

項目	watsonx	Dialogflow	LUIS	CLU	MOBI BOT AI Vector Search
FAQ登録可能件数	2,000件	2,000件	500件	500件	2,000件 ※1
カテゴリによる絞り込み	なし ※2	なし ※2	なし ※2	なし ※2	あり
回答件数	複数件	1件	複数件	複数件	複数件
学習時間 ※3	数分程度	数分程度	数分程度	30分 ～ 1時間程度	数分程度

※1. 超過して登録することも可能です。2,000件を超えるご利用はモビルス営業担当までご相談ください。

※2. MOBI BOT CONSOLEを利用した場合

※3. FAQ200件、質問例3,000件の場合

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

カテゴリによる絞り込みに対応

MOBI BOT AI Vector Searchではドメインごとにカテゴリ情報を登録し、FAQと紐付けすることができるようになりました。
シナリオ上でカテゴリを選択してもらい、そのカテゴリでFAQを絞り込むことができます。
カテゴリは階層構造で定義することができ、選択されたカテゴリの上位のカテゴリに紐づいているFAQのみが検索対象になります。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBI BOT AI Vector Searchに対応

これまでのMOBI BOT CONSOLE機能にフル対応

MOBI BOT CONSOLEでは統計情報の表示や、チューニング機能がありますが、
MOBI BOT AI Vector Searchでも、すべての機能をご利用いただくことができます。

結果	グレード	確信度	テスト質問	想定	テスト結果(質問)
○	A	0.95	商品の素材を見ることはできますか？	3	商品の素材情報は確認できま
○	B	0.89	カタログにある商品は買えますか	9	カタログ掲載商品は全てオン
○	B	0.86	取り置き可能ですか	8	商品の取り置きはオンライン
○	B	0.84	支払いが間に合わない	108	支払い期限が過ぎた場合どう
×	D	0.92	配送先の変更	115	配送先を変更できますか？
×	F	0.87	請求書の対応は可能ですか	104	請求書払いはできますか？
×	D	0.79	サイズ調整をしてほしい	168	大きいサイズの取り扱いはあ
×	F	0.78	持ち帰れない時はどうすればいいですか	171	商品の取り置きは可能ですか
○	A	0.92	いらない服は回収してくれますか？	172	不要な衣料品の回収サービス
○	B	0.88	店舗でオンライン限定商品を試したい	188	オンラインショップ限定商品

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBI BOT CONSOLE内での移行について

これまでMOBI BOT CONSOLEをご利用いただいている場合、学習データをcsvでダウンロードして
インポートすることでMOBI BOT AI Vector Searchへ容易に移行することができます。
※ FAQ ID 0に回答なしの登録をしている場合、削除してから移行してください。

次項から具体的な手順を説明いたします。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBI BOT AI Vector Searchへの移行手順 (1)

MOBI BOT AI Vector Search 設定 > 接続設定 から利用するベクトル検索エンジンの接続先URLと認証キーを設定します。その際に必要な情報は 弊社から提供いたします。

その後、カテゴリを利用する場合は登録します。（接続設定が済んでいないとカテゴリ登録ができません）

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBI BOT AI Vector Searchへの移行手順 (2)

設定 > 接続エンジン設定 > 新規作成から接続先を学習用、公開用の二つを作成します。

認証情報などはMOBI BOT AI Vector Search 設定 > 接続設定で指定した情報を利用するので入力不要です。

接続先のエンジンができたら、AI学習管理 > 新規作成でそのエンジンを指定して新規サービスを作成します。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBI BOT AI Vector Searchへの移行手順 (3)

サービスができたら、移行元のサービスからFAQをダウンロードし、新たに作成したサービスでインポートします。その際にFAQ ID 0のデータが登録されている場合はノイズになってしまうので削除してください。
カテゴリを使用する場合はFAQとカテゴリの紐付けを行います。カテゴリの紐付けはFAQ詳細からも設定可能ですが、csvでまとめて紐付けも可能です。
インポートができたら、「学習」ボタンから学習を実行します。

これ以降はこれまでのMOBI BOT CONSOLEの利用方法と変わりありません。

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、

メールにてお問い合わせください。

https://mobilus.co.jp/contact

contact@mobilus.co.jp

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

MOBILUS
CX-Branding Tech.