

サイト内検索をAIに変えないと情報が届けられなくなる

これからのWebサイト担当者は ChatGPTにどう対応すべきか

株式会社アイアクト

2023.04.26

自己紹介

22年Webに関わり7年WebのAIに関わっています

西原中也

株式会社アイアクト 取締役CTO
人工知能・コグニティブソリューション担当

1977年生まれ 島根県出身
東京大学中退 Web業界22年

浄土真宗本願寺派長男・継いだら17代目
法名：釈濁楽

アイアクト 22年目

＊Web、システムのPM、ディレクター

＊新規事業開発

＊Watson/AI導入・PoC、企業内AI講演/アドバイザー

＊DXにおけるチャットボットの導入・成果支援

DXにおける文書検索の導入・UI統合・成果支援

Web22年でたどり着いたAI検索の啓蒙普及



IBM Champion for 2023 Data & AI

AI、IBM Watsonについて日本で数名の認定

IBM認定の エヴァンジェリスト的な認定

グローバル839名、日本35名、内AI **8名のひとり**
Watsonやその他AIを利用した

- ・ 自動応答
- ・ サイト内検索、FAQ再構築
- ・ 文書解析、自然言語処理
- ・ 電話窓口、コールセンタ業務改善

などのご相談、承ります。



27年のWebサイト制作、デジタルコミュニケーション支援
 2016年3月からWatson / AI サービスをご提供して7年
 AI x DX、AI x デジタルコミュニケーションが得意な会社です



主な事業

- Web/イントラサイト制作
- AI製品提供
- CMS導入・構築
- AIコンサルティング
- システム開発
- AI運用代行・伴走支援

会社名	株式会社アイアクト (IACT CORPORATION)
設立日	1999年6月 (創業1992年7月・インターネット事業開始1995年)
資本金	1,900万円
本社	〒100-0004 東京都千代田区大手町1-5-1 大手町ファーストスクエア ウエストタワー2F
グループ会社	株式会社インフォネット (証券コード：4444)
代表者	代表取締役社長 笠井 隆義
事業内容	Webインテグレーション/システムインテグレーション/ コンテンツマーケティング&プロモーション/Web戦略立案&コンサルティング/ データ&アナリティクス/AI導入支援/AIチャットボットサービス、検索サービス
主要取引先	KDDI株式会社 株式会社第一興商 独立行政法人日本学生支援機構 農林中金全共連アセットマネジメント株式会社 NTTコミュニケーションズ株式会社 株式会社関電システムズ 全国労働者共済生活協同組合連合会 株式会社三井不動産ホテルマネジメント AGC株式会社 など



Cogmo導入企業・AIシステム支援企業



|| cogmo

ChatGPT/生成AI時代のWebのあり方 (must,should)

ChatGPTの隆盛で変わること

盛り上がっていますが、実は語られていない大切なこと

Outputの影響だけではなく
Inputの変化の重大さを認識しよう

- **文章で質問できる**

Input



Output

- 文章で答えてくれる
- 論文や小説も書いてくれる
- プログラムも書いてくれる
- 添削もしてくれる
- 仕事がなくなるのでは

Webサイトだけは、inputが特別だった

実はとても特別・特異な環境だった

悪いガラパゴスにならないよう 適応を始めましょう

- 会話：文で話し、文で聞く
- 電話：文で話し、文で聞く
- メール：文章で書き、文章で読む
- チャット：文章で書き、文章で読む
- Web：??で探し、文章で読む



出典・引用：ナショナルジオグラフィック

Webサイトだけは、文章のinput対応が不要だった

実はとても特別・特異な環境だった

メニューやリンクをクリック

検索窓で「単語」で調べる

入力欄に入れるのは文章が当たり前になる

Googleも「単語 単語」より「文章」の方が検索がしやすい

Webサイトの検索技術も この数年で大きく変化

- Googleも文章で検索できる
実はその方が探しやすい
- Webのサイト内検索も技術が進歩
2016年：言語処理のクラウドAI
この数年：安価で利用可能
- AIサイト内検索を使えば
実は文章でも検索ができる



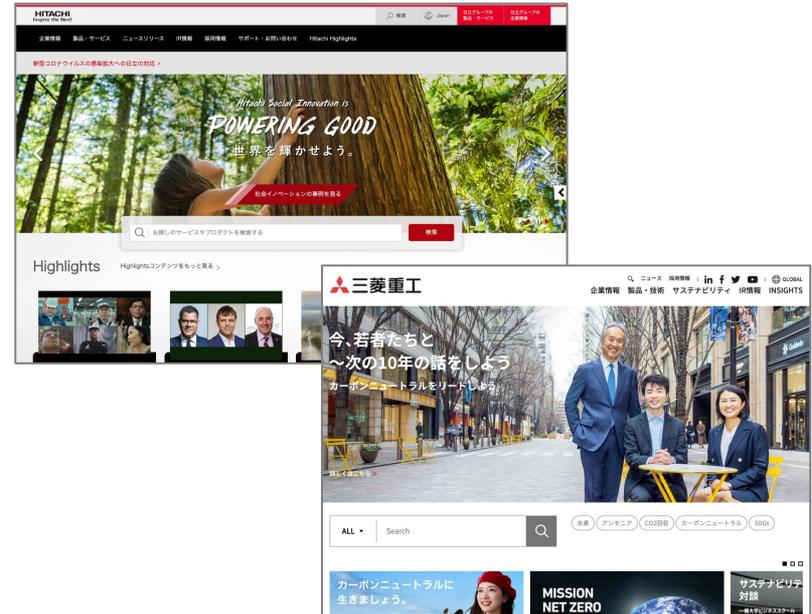
出典・引用：Google

サイト内検索しているの？

検索は重要なUI

「サイト内検索使われてないけど」は使わせてないだけ

実は重要とわかってチャレンジしたWeb



出典・引用：神戸市・近畿大学・日立製作所（西原アーカイブ） 三菱重工

検索は重要なUI

「サイト内検索使われてないけど」は使わせてないだけ

調べるサイトでは
サイト内検索利用率100%を超える

FAQサイト60-150%、企業サイト10-20%と言われています。
企業サイトが低いのは「右隅」にひっそり置くから。

情報を届けたいというチャレンジは検索の価値がわかっていた。
ただ、サイト内検索の技術が未熟。
いまはAI検索がある。
文章で調べる時代がもう始まっている。検索をUI/UXとして重要視する時。

AI検索、3つのポイント

イマの検索に満足でも、知るとナルホドなAI検索

AI検索を選択されるお客様の 評価ポイント

- 文章での検索が可能に
「困っていること」「知りたいこと」をそのままの文章でも検索できる
- ピンポイントで推奨してくれる
マニュアルの探しやすさが劇的に改善
- 検索精度を学習で整えられる
いままでの検索より効率的な検索順位のチューニングができる

Demonstration

文章検索・ピンポイント推奨

サイト内検索は顧客のニーズを知ることでもできる

Googleからどんなワードで来ているか調べるなら、Webサイト内の検索も

想像しないといけないPVより ニーズが明確な「検索ログ」

検索ログは
知りたいことがテキストで残る。
顧客が何を知りたいか明確。
サイトの改善にも役立つ。



The screenshot shows the Cogmo Search Console interface. The left sidebar contains navigation items: ダッシュボード, 検索テスト, 評価テスト, 検索ログ, 優先表示ページ設定, 学習データ, 同義語辞書管理, 検索補助フィールド, and サジェスト登録. The main content area displays a table of search logs for the site 'アイアクトコーポレートサイト'.

検索ワード	件数	日時	操作
どのような社風・雰囲気ですか。 : P01-03	3	2023-02-03 18:47:05	📄
アンケート	4	2023-02-03 17:07:47	📄
Watson導入について : P01-03	0	2023-02-03 16:37:36	📄
Watsonの導入がしたい : P01-03	19	2023-02-03 16:30:44	📄
面接可能な時間帯を教えてください。 : P01-0100	207	2023-02-03 16:00:09	📄
服装は決まっていますか。 : P01-0100	33	2023-02-03 16:00:04	📄

|| cogmo

まとめとinfoCMSバンドルのAI検索ご紹介

ChatGPTにWebサイトはどう対応すべきか

Inputの適応をはじめよう

文章で質問・聞く時代 検索をAI検索に変えよう

- 検索は実は重要なUI
サイトの規模に関わらず、サイト内検索は重要なUI・ナビゲーション
- 文章の検索に適応しよう
検索窓に「単語」でいれる時代は去る。文章でも検索できるように
- サイト内検索はニーズの宝庫
PVやページ遷移分析も大切。検索ログはわかりやすい

AIでも導入の壁は大きくない

スモールな価格、コンパクトな導入工程

価格

ライセンス

0円

初期費用

10万円

利用料

2万円～

工期

お申込から2週間でAI検索が可能に

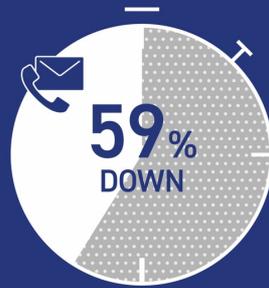
検索できたらすべて解決

AIエンタープライズサーチ



- ✓ 業務マニュアル
- ✓ 膨大なFAQ
- ✓ 製品ドキュメント

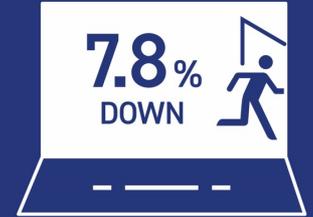
問合せ対応時間



業務精度



サイト離脱率



ありがとうございました。

CommunicationをAIが担う時代。
そのツールはお客様・従業員の要望に
本当に応えられていますか？

|| cogmo

IACTは”Cogmoシリーズ”で
みなさまの課題を解決いたします。

03-6206-3669 cogmo_pr@iact.co.jp

AI・コグニティブソリューション部