

CYARA / Botium

# チャットボットの 自動テスト

BotiumはNLPスコアテストを含む、

チャットボットの品質を全面的に保証するための

自動化テストを行うソリューションです。



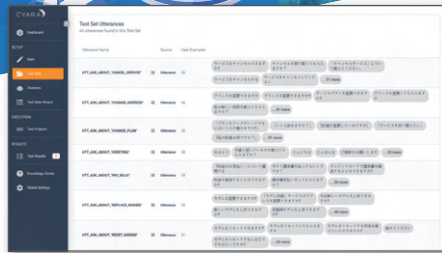
## Botiumのテスト機能

### ① リグレッション テスト

チャットボットが常に正確な回答を迅速に顧客に提供していることを自動的に繰り返しテストします。

### ② NLPスコア テスト

顧客の想定外な質問に対してもチャットボットがどれだけ正確に理解し、適切に対応するかを測定します。



### ③ End-to-End テスト

チャットボットが、ウェブサイト・SNS等すべてのUI(エンドポイント)で、適切な顧客体験を提供していることを確認します。

### ④ セキュリティ テスト

最新かつ最高水準のセキュリティチェックおよびデータプライバシー要件(GDPR等)チェックを行います。



### ⑤ パフォーマンス テスト

ピークシーズン、最も利用が集中する時間帯等の最大負荷時においても、チャットボットがリアルタイムに問い合わせやリクエストに対応できることをテストします。

Cyara活用事例もご確認下さい!





Botiumのチャットボット自動化テストを活用して、  
最小限の労力と時間でチャットボットの品質を担保します。



カナダの大手銀行におけるBotium活用のケーススタディ

# 驚異的なROIを実現

たった3ヶ月で、彼らは初期投資を完全に回収することができました。

カナダ国内の大手金融グループである当行はデジタル変革の目標を達成する道を進んでいました。この6年間に展開された一連の人工知能を活用したモバイル・バンキングの改善は、銀行に大きな革新をもたらしました。彼らはテキスト&音声ベースの銀行バーチャルアシスタント(チャットボット)を導入し、顧客満足度を向上させながらオペレーターへの負担を減らすことを目指しています。

しかし、その過程でいくつかの課題に直面しました。

- チャットボットの信頼性を確保するため、手動テストに大きく依存していた。
- 急激なトラフィックと恒常的なトラフィックの増大が、チャットボットに障害をもたらした。
- 待ち時間が長く、顧客の不満が高まった。
- チャットボットのサービスが中断されたことに気づくことができなかった。



## Botium導入後の変化

彼らは、顧客の信頼と企業の信用を高めると同時に、業務プロセスと効率を改善し、競争力を強化するためにBotiumの導入を決断しました。



### ✓ テスト自動化でマンパワーを減らすことに成功

Botium導入前、銀行はチャットボットに特化した4~5人の品質保証メンバーによるテストを必要としていました。Botiumソリューションの導入により、銀行は自動化の力を活用し、わずか2人で同等の成果を上げることができるようになりました。

### ✓ チャットボットの信頼性を高めることに成功

「Botiumがなければ、テストにリスクベースのアプローチを取るしかありませんでした。つまり、一部のフローがテストされずに本番環境に投入される可能性があります。Botiumにより、すべてのフローの完全なカバレッジが保証されています。」 ~銀行のDevOps・エンジニアリングDX推進ディレクター The bank's Director of DevOps & Engineering Transformation~

フローの完璧な動作が保証されていることに安心感を得た彼らはBotiumの他のテスト機能についても活用を始めました。自然言語処理テストによる人間の不確実な質問、予測が難しい質問に対しても、網羅的なテストが可能となりました。英語・フランス語の複数言語対応をする場合においても少ない労力でテストすることができました。負荷テストによってアクセス集中時における正常動作を事前に確認することで急なトラフィック増におびえる必要が無くなりました。セキュリティの網羅的なテストを通じて、常に安心してインターネット上にチャットボットをリリースすることが可能になりました。これらの様々な角度によるテストを経て複数のプラットフォーム、チャンネルに対して安心してチャットボットの拡充を進めることができています。

### ✓ 驚異的なROIで投資サイクルのスピードアップに成功

Botiumはすぐにテストに必要な人的リソースを削減することができたため、従業員はテストに要していたリソースをAI・チャットボットを用いた施策に次々と転換し、デジタル革新を急速に進めることができました。

Botiumは、チャットボットの品質を開発段階から本稼働まで  
全面的に保証するソリューションです。さまざまな自動テストを実施して、  
あなたのチャットボットが完璧に動作することを保証します。



CCアーキテクト株式会社

〒104-0033 東京都中央区新川2-1-7 セルコンスクエア3F

お問い合わせ

TEL 050-5530-3250

今すぐBotium  
すべての機能を  
チェック!