

2025年2月14日
SCSK株式会社

Cato クラウドの問い合わせに対応する AI チャットボットを提供開始 ～お客様がドキュメントを検索する時間を約 70%削減～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、ネットワークとセキュリティを統合管理する SASE※1ソリューション「Cato クラウド」に関する問い合わせに特化した日本語 AI チャットボットを独自開発し、提供を開始しました。Cato クラウドの技術情報を横断的に収集する RAG 環境を構築するとともに、生成 AI を活用した日本語の対話形式で情報を提供することで、お客様の疑問に迅速かつ正確に回答します。

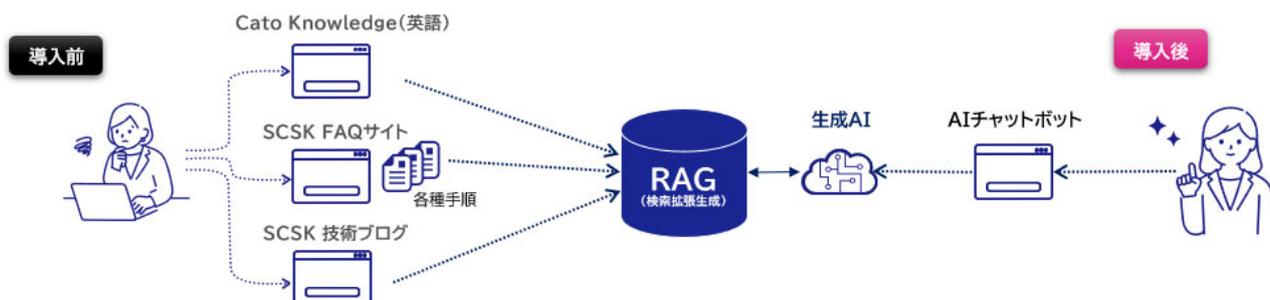
※1 Secure Access Service Edge の略。ガートナーが 2019 年 8 月発行したレポート「The Future of Network Security Is in the Cloud(ネットワーク・セキュリティの未来はクラウドにある)」で提唱した、新たなネットワークセキュリティフレームワーク

1. 背景

SCSKは、シングルベンダーSASE のリーダーである、Cato Networks の「Cato クラウド」のライセンス提供を 2019 年より開始し、現在 50 社以上のお客様が利用しています。また、Cato クラウドを有効に活用して頂くために、日本語によるマニュアル・FAQ サイト、サポート窓口などの独自のマネージドサービスを提供しております。一方で、Cato Networks は Cato クラウドの充実したマニュアルやドキュメントを提供しているものの、利用言語が英語のみであり、その情報量も多いことから、必要とする情報に辿り着くのが難しく時間を要するとのお客様からの声を頂いておりました。このたび、お客様が Cato クラウドの利便性向上に繋がる情報を効率的に獲得できるように、マネージドサービスのラインアップの 1 つとして、独自に開発した AI チャットボットの開発に至りました。

2. AI チャットボットの概要

Cato クラウドのマニュアルやドキュメントに加え、当社が独自に日本語で制作した Cato クラウドに関連するコンテンツなど、Cato クラウドに特化した RAG を元に、日本語での質問・回答に対応した、当社独自開発の AI チャットボットサービスです。情報ソースは任意に英語、日本語への切り替えが可能です。



お客様には、参照した情報のリンク先も合わせて回答することで、回答内容の確からしさを示すとともに、リンク先でより詳細な情報を日本語で簡単に取得できます。

3. AI チャットボット導入による効果

提供開始に先駆けて、9 社のお客様にて AI チャットボットを利用いただき、以下の効果を確認しました。

- ・これまで当社サポート窓口へ問い合わせしていた内容の約 30%が AI チャットボットで解決可能
- ・ Cato クラウドに関するドキュメントを検索する時間が約 70%削減

お客様が迅速に情報を取得できることで、お客様の業務効率化にも寄与します。

4. 今後の展開

お客様へのサポートレベルの向上を図るとともに、これまで以上にお客様の利便性向上や業務負荷軽減へ貢献するため、このたび当社が開発した AI チャットボットの技術を活用し、公式のマニュアルやドキュメントが日本語以外の言語で作成されている当社が取り扱う製品・サービスへの横展開を検討していきます。

SCSKが提供する Cato クラウドのサービス

・SCSK SASE Solution Site

<https://www.scsk.jp/sp/sase/>

・Cato クラウドおよびマネージドサービス

<https://www.scsk.jp/product/common/cato/>

・Cato クラウド FAQ

<https://cato-scsk.dga.jp/>

・SCSK エンジニアブログ(TechHarmony) Cato クラウド

<https://blog.usize-tech.com/category/cloud/cato/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ソリューション事業グループ

基盤ソリューション事業本部 テクノロジーサービス部

E-mail: cato-sales@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。