

News Release

報道関係各位

2017年1月11日
株式会社 Nextremer

AI 活用で 24 時間自動応答のカスタマーサポートサービス 実運用に先駆けソーシャルゲーム業界で実証実験開始

「ダービーロード presented by みんなの KEIBA」/「アイ★チュウ」/他計 3 タイトルにて実施

人工知能(以下、「AI」)テクノロジーを用いた対話システム開発を手掛ける株式会社 Nextremer(以下、「Nextremer」と)、ゲーム運用における品質保証とカスタマーサポート(以下、「CS」)をワンストップで提供する株式会社 SHIFT PLUS(以下、「SHIFT PLUS」)は、今春を目途に AI を活用したチャットシステム搭載のカスタマーサポートサービス「AICO」(呼称:アイコ)の提供を開始します。

今春の実運用に先駆け、2017年1月から約2か月間、ソーシャルゲーム開発事業者3社にて「AICO」を活用したCSサービスの実証実験を行います。

実証実験を行うゲームタイトルは以下の通りです。

- 「ダービーロード presented by みんなの KEIBA」

<https://www.derby-road.jp/>

- 「アイ★チュウ」

<https://www.i-chu.jp/>

※上記に加え、ネイティブ型アクションゲーム会社1社の計3社3タイトルで実施

【概要】

<背景>

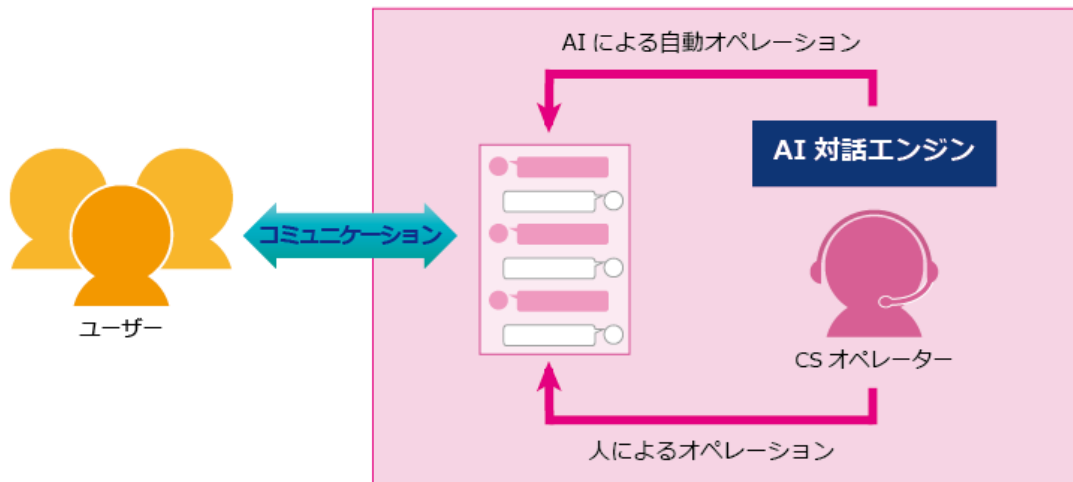
本実証実験で試験運用を行うソーシャルゲームのCS業界では、問い合わせの主流はメールでのやり取りであり、ユーザーからの質問を受けてから24時間以内での返答が業界標準となっています。メールでの問い合わせ対応は、一般的かつ最適化されている一方で、オペレーターの人的リソース不足や、長文による意思疎通の困難さから問題解決までの時間が長く掛かってしまいます。

<システム概要>

「AICO」には、Nextremer 開発の対話システム MINARAI が搭載されており、AI の自動応答機能によるチャット形式での問い合わせが可能となります。AI とユーザーとの対話が破たんした際はオペレーターへ引き継ぎ、対話の継続を可能にするとともに人間同士の会話パターンを元にシナリオをアップデートすることで、より高度な対話を実現します。ユーザーにとってのメリットとして、深夜・休日を問わない問い合わせが可能になる(※1)ことによる、問題解決までの大幅な時間短縮、そして開発企業等にとってはオペレーター人材不足の緩和といったメリットが考えられます。

問い合わせの中には、検証等の必要がなく対応方針がすぐに分かるものがあります。つまりそれらナレッジだけで回答できるものの多くは、AI による自動応答が可能となります。「AICO」では問い合わせから、AI による解決までの所要時間目標を平均 12 分と設定しています。

AICO



AICO システム構成図

(※1) 深夜・休日の対応について

万が一、AIとユーザーの対話破たんが深夜または休日に発生した場合、オペレーターへの引継ぎは行われず、メールでの問い合わせ案内が表示されます。今後段階的にAIでの対応比率を高めていく予定です。

【今後について】

「AICO」の開発にあたって、Nextremer の対話エンジン開発技術および、SHIFT PLUS のCSに関する知見、さらに、Nextremer の子会社である、対話システム開発に必要な学習データの提供を行う株式会社 dataremer と、それぞれの強みを活かし進めてきました。本実証実験で得られる経験やデータを元に、よりユーザー満足度の高いCSサービスの実現を目指して参ります。

Nextremer は、これまでも多くの事業者と協業し、各々が持つ強みを活かした共同研究・開発および実証実験等を行ってきました。本事業でも、これまで培ってきたAI技術に関する知見を活かし、新たな価値の共創を推進して参ります。

【会社概要】

■株式会社 Nextremer

設立：2012年10月

本社：東京都板橋区成増1丁目30番地13号

事業内容：AIを活用した対話エンジン開発・サービスの提供並びにオープンイノベーション事業（他企業との共同開発／共同研究）

詳細：<http://www.nextremer.com/>

■株式会社 dataremer

設立：2016年8月

本社：高知県南国市蛸が丘1-1-1

事業内容：AI技術開発のためのデータ収集サービス／導入先に応じた対話シナリオのプランニングサービス提供

詳細：<http://www.dataremer.com/>

【本件に関するお問合せ先】

株式会社 Nextremer

担当：村上

TEL：03-6915-6447

メール：info@nextremer.com