
高速光回線サービス「NURO 光」、ユーザー向けチャットサポートに生成 AI を導入 ～質問の意図を解析し自然な文章で迅速にサポート～

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社は、高速光回線サービス「NURO（ニューロ光）」において、ユーザーのマイページ内で提供するチャット型カスタマーサポート「NURO 光メッセージサポート」へ生成 AI による顧客対応を導入し、機能を強化します。

NURO 光 メッセージサポート



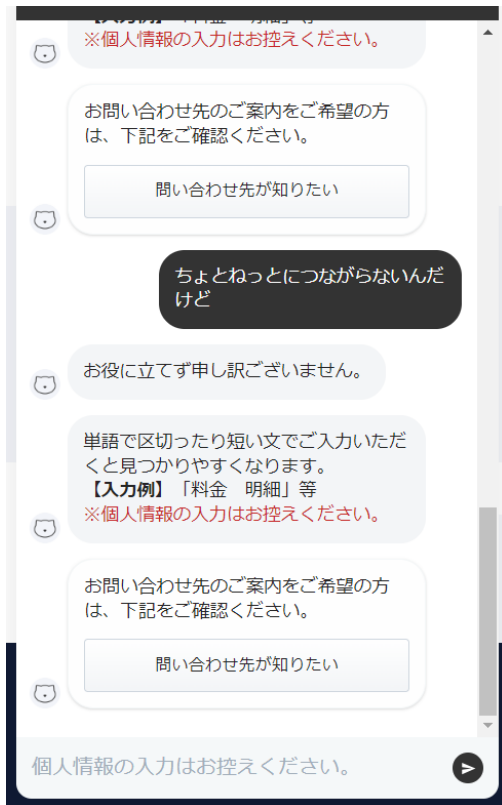
「NURO 光メッセージサポート」は、ユーザーからの問い合わせや回答内容の履歴が残る、テキストによるサポートサービスで、24 時間 365 日問い合わせを受け付けています。マイページと連携しているためユーザー情報の入力が必要なく、いつでも容易に問題解決のためのサポートを受けることができます。

従来、問い合わせに対してオペレーターが直接対応を行っていましたが、このたびサポートの一次対応に生成 AI を用いることにより、ユーザーの質問に対し自然な文章で迅速に回答できるようになります。

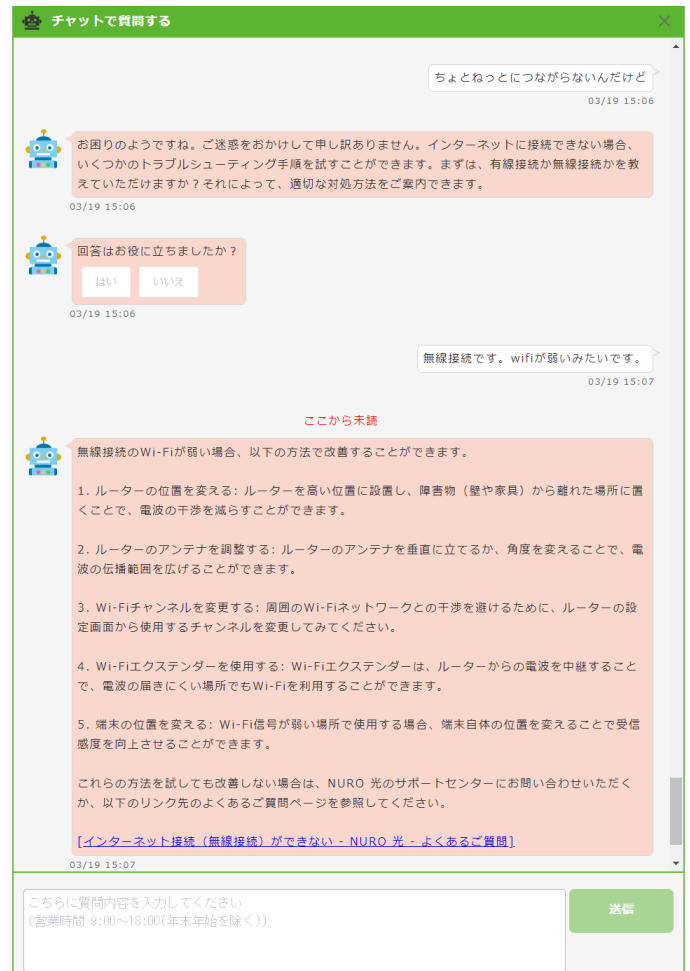
一般的な AI チャットボットによる対応の場合、ユーザーからの問い合わせ内容に含まれるキーワードから言葉の揺らぎを調整し、学習した回答データをもとに質問にマッチする定型の回答を表示します。

一方、生成 AI を用いたチャットボットでは、自然言語に対応し、質問の意図や文脈を解析します。学習した回答データのほか、「よくあるお問い合わせ」や「お知らせ」などの当社が公開して

いる様々な情報を参照して内容を要約し、より自然な文章によって回答を提示します。回答に際しては、参考となる Web ページの情報や手順などをあわせて提供することによって情報の正確性を担保し、ユーザーの問題解決をサポートします。



<イメージ:従来のAIチャットボットによるサポート>



<イメージ:生成AIによるサポート>

なお、生成AIによるサポートは、お客さまから同意を得た場合にのみ行います。同意しない場合や、生成AIの提示する回答で問題が解決しなかった場合は、従来どおりオペレーターが対応を行います。

当社はこれまでも、AIチャットボットによるサポートや、RPAによる事務処理の自動化等によって、コンタクトセンター業務の最適化に取り組んでまいりました。今後もテクノロジーを用いることで、業務効率化によるオペレーターの負荷軽減と、ユーザーの困りごとをスピーディーに解決するサポート品質の向上に努めてまいります。

「NURO 光メッセージサポート」生成 AI 機能 概要

- 提供開始日
2024 年 3 月 29 日
- 提供場所
NURO 光マイページ (<https://www.nuro.jp/app/mypage/login/>)

<「NURO 光メッセージサポート」紹介動画>

NURO 光公式 YouTube チャンネル

<https://youtu.be/ZL9xbc7X3OQ?si=TCI4wycTnvb1J7I>

※記載されている会社名および商品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。
※こちらに記載されている情報は、発表日現在のものです。検索日と情報が異なる可能性がありますので、
あらかじめご了承ください。

以上