

関西電力株式会社、社内業務で初採用

アイアクトのAIチャットボット『Cogmo Attend』利用で、業務効率化を実現

～IBM Watson チャットボット『Cogmo Attend (コグモ・アテンド)』のテスト運用結果から～

株式会社アイアクト

2020年1月28日

株式会社アイアクト (<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト) は、関西電力株式会社 (<https://www.kepco.co.jp/>、以下、関西電力) の、業務における質問の応答及び、膨大な要綱・マニュアルを容易に参照する手段として、AIチャットボット『Cogmo Attend』、AIファイル検索システム『Cogmo Search』を提供いたします。昨夏の検証の結果、工数削減が実現可能であることを踏まえ、正式採用されることとなりました。



関西電力での業務の効率化とノウハウ継承を目的にAIチャットボットを導入

『Cogmo Attend』は、人の話す言葉（自然言語）を理解し、一問一答型の質問に回答するだけでなく、複数の選択肢から回答に誘導するシナリオ形式も実現可能な対話型のチャットボットです。『Cogmo Search』は言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能なファイル検索エンジンです。これらの製品にはIBMのAIであるIBM Watson®を活用しています。

関西電力では熟練者から若手社員への業務ノウハウ継承と、若手社員の情報検索や熟練者への質問・相談に費やす時間を課題としていました。そこで、課題解決に向けて、質問理解度と回答精度の高さ、短時間で高精度な会話構築が可能な点を踏まえて『Cogmo Attend』、『Cogmo Search』の2つの製品を組み合わせたチャットボットを構築し、検証を実施されました。関西電力の検証では、若手社員が検索や質問に費やす時間を従来比約44%、熟練者も若手社員の質問回答に費やす時間で同69%削減できることが判明し、同社において正式採用されることとなりました。

アイアクトは、今後もCogmo製品シリーズを充実させることで、企業のAI利活用の促進、生産性の向上などに貢献して参ります。

※IBM、IBM Watson、Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

■ 『Cogmo Attend (コグモアテンド)』について

IBM Watson Assistant を活用したチャットボット、人の話す言葉（自然言語）を理解し、複雑な分岐条件のある質問にも応答。ファイル検索やその他のシステムにも連携可能な他、標準のインターフェース（Web）に加えて LINE や Facebook などのアプリ連動も可能。『Cogmo Attend』は第2世代のAIチャットボットです。

Web サイト：https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html

■ 『Cogmo Search (コグモサーチ)』について

IBM Watson Discovery を活用したファイル検索エンジン、言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能。更に、検索文とファイル文書の関連性を学習させ、検索結果を最適化できる特徴があり、旧来の検索システムでは実現できなかった検索を提供します。

Web サイト：https://www.iact.co.jp/products/cogmo_search.html

■ アイアクトについて

Digital Communication と Engineering で新しい価値体験を提供し続ける。をテーマに、顧客課題やニーズに応えた提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントが強みです。大規模 Web サイトの構築・運営、人工知能・コグニティブソリューションでのチャットボット開発等の提供、IoT システム開発を手がけています。

Web サイト：<https://www.iact.co.jp>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当 / 星

電話：03-6825-5613 メールアドレス：pr@[]iact.co.jp

*上記アドレスの@[]から []（カッコ）を除いて、@を半角にして送信ください。