

2017年4月28日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

IBM Watson 日本語版に対応したバーチャルエージェント[®]の提供を開始

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ)は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げかけられた複雑な質問を解釈する事ができるコグニティブ・コンピューティング・システムである IBM Watson 日本語版を活用した「バーチャルエージェント[®]」の提供を正式に開始します。

りらいあコミュニケーションズは人工知能を活用して自動で返答する対話システム「バーチャルエージェント[®]」を2012年より提供しており、導入企業では最大50%の問い合わせ削減や繁忙時期のピークカットなど、様々なコンタクトセンターの運用効率化を実現してまいりました。一方、従来のシステムでは、自動応答できなかった質問をエンジニアが分析し、手動により回答できるように調整しており、回答精度向上にかかる工数削減が課題の一つとなっていました。こうした課題を解決するため、りらいあコミュニケーションズでは、2016年より「IBM Watson エコシステムプログラム」のテクノロジーパートナーとなり、IBM Watson を活用した機械学習型サービスモデルの開発を行い、「バーチャルエージェント[®]」をより複雑な問合せに対応できるよう機能拡張を目指してまいりました。

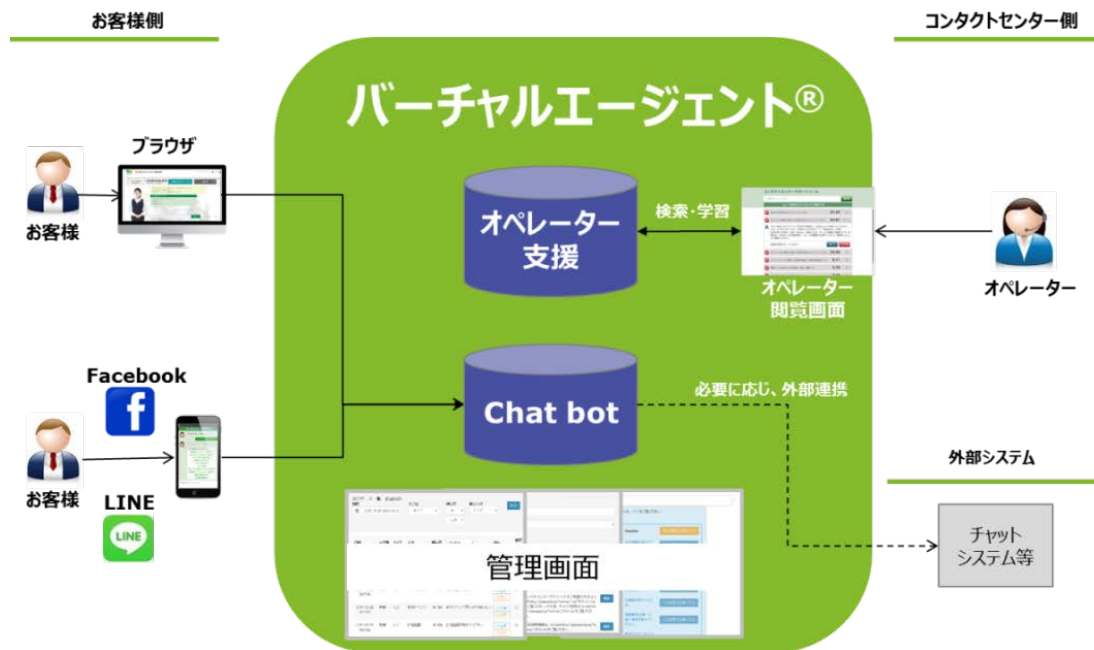
今回開発した IBM Watson を活用した「バーチャルエージェント[®]」では、問い合わせの履歴やオペレーターからのフィードバックを効率的に学習させるための機能を提供しており、IBM Watson を活用したチャットボット、オペレーター支援システムを短期間に導入することが可能になります。

なお、IBM Watson を活用した「バーチャルエージェント[®]」はファーストユーザーとして、アスクル株式会社(本社東京江東区、代表取締役社長 兼 CEO 岩田 彰一郎)が運営する一般消費者向けインターネット通販サービス「LOHACO」(ロハコ、<https://lohaco.jp/>) が導入している人工知能型チャットボット“マナミさん”の会話エンジンとして採用されております。

※IBM Watson を活用した「バーチャルエージェント[®]」は Natural Language Classifier と Retrieve and Rank という2つの異なるロジックをハイブリットに組み合わせた管理プラットフォームです。

りらいあコミュニケーションズでは、今後も技術の進化を自社の提供するサービスに取り入れる事で、お客様企業が持つ課題の高度化に応え、課題の解決を担うマーケティングパートナーとして努力してまいります。

【IBM Watson を活用したバーチャルエージェント®】



【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に30ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約3万人のスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード: 4708)。 <http://www.relia-group.com>

【「IBM Watson」について】

「IBM Watson」は、コグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供される Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈して、根拠に基づいた回答を提示します。

日本においては、日本IBMとソフトバンク株式会社が共同で日本語版APIを提供しています。

Watsonの詳細は、日本IBM公式サイト (<http://ibm.biz/watsonjp>) をご覧ください。

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

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本、森下

TEL 03-5351-7200 (代表)