

2017年6月20日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

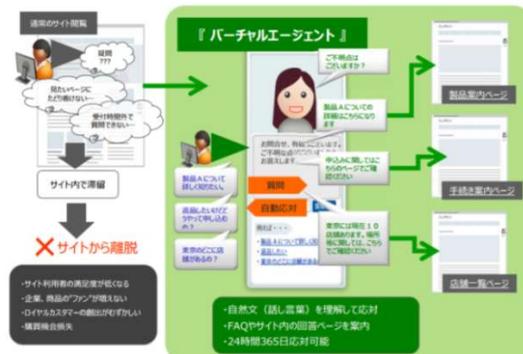
IBM Watson を活用したバーチャルエージェント® ソフトバンク株式会社と販売パートナー契約を締結

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、ソフトバンク株式会社(東京都港区、代表取締役社長兼 CEO 宮内謙)と2012年より提供しているAI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®」の販売パートナーとなる契約を締結しましたのでお知らせ致します。

■「バーチャルエージェント®」の概要

バーチャルエージェントは、ウェブサイト上で顧客サービスを自動で行う対話型のウェブコンシェルジュサービスです。ユーザーとテキストで“会話”をし、その意味を理解して適切な回答を返し、最適なページへ誘導する顧客応対を、エージェントが人間に代わって実現します。導入した企業では最大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。

2017年4月に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エンジンを採用し、NLC (Natural Language Classifier、自然言語分類) とR&R(Retrieve and Rank、検索とランク付け)の2つのAPIを活用する事で、最適な回答を提示します。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為の機能が搭載され、より効率的な機械学習が可能となります。



※ 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。

以上

【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30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で3万人を超える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)。

【各ソリューションに関するお客様からの問い合わせ先】
自動化サービス室 大柳 TEL 0120-610-810

【本件に関する報道関係者からの問い合わせ先】
広報・IR室 岩本、森下 TEL 03-5351-7200