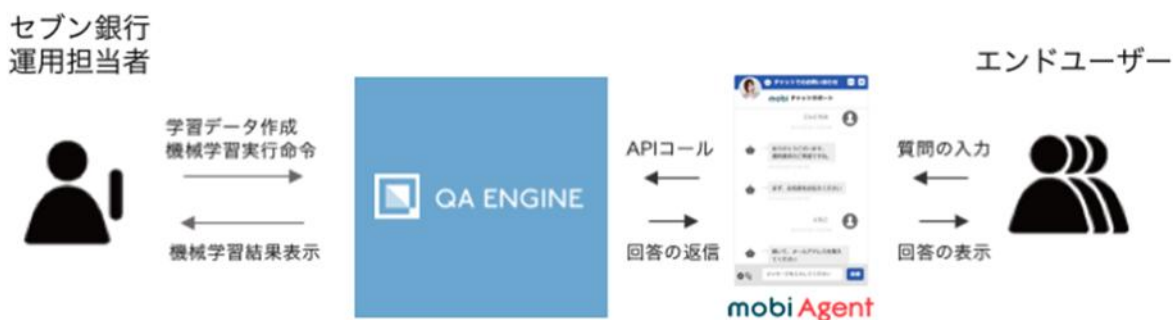


Studio Ousia の QA ENGINE とモビルスのモビエージェントが セブン銀行のチャットボットとして運用開始

セブン銀行ホームページで 24 時間お客さまからのお問合せ対応が可能に

本日、株式会社 Studio Ousia（東京都千代田区、代表取締役：渡邊安弘、山田育矢）のディープラーニングによる質問応答プロダクト「QA ENGINE」およびモビルス株式会社（東京都品川区、代表取締役：石井智宏）のチャットサポートツール「モビエージェント」の組み合わせで、株式会社セブン銀行（東京都千代田区、代表取締役社長：二子石謙輔）の個人向けサービスに関するお問い合わせチャットボットサービスが提供開始されました。

チャットボットサービス導入により、原則 24 時間 365 日のお客さまからのお問い合わせ対応が可能になるほか、チャットを最も利用する若年層のお客さまも利用しやすくなり、総合的なお客さまの満足度向上が期待されます。



上：チャットボットシステム構成図

チャットボット構築にあたって、セブン銀行ではお客様からよく聞かれる質問に対する回答約 400 件およびそれに対する質問例を QA ENGINE で機械学習しました。QA ENGINE は機械学習の専門知識が全くなくても、データをアップロードさせて機械学習ボタンを押すだけで、最新技術のディープラーニングを実施させることができるので、全ての機械学習作業はセブン銀行運用担当者のみで行いました。

QA ENGINE は、ニューラルネットワークや AI に関する世界最高峰の国際会議 NIPS で 2017 に行われた人工知能間のクイズコンペになど数々の人工知能関連・自然言語処理関連の国際コンペティションで優勝歴のある Studio Ousia の世界最先端の自然言語処理技術を応用した質問応答 SaaS プロダクトです。現在、金融機関やクラウドサービス関連企業で採用が進んでいます。

モビルス株式会社が提供する「モビエージェント」は企業と顧客をリアルタイムに繋ぐコンタクトセンター向けチャットサポートツールです。Web サイト、企業独自アプリ、LINE や Facebook などインターフェースを問わず、顧客とのコミュニケーションを確立できます。また、企業の CRM など、システム連携による高度なチャットボットが構築でき、問い合わせへの自動回答に加え、手続き等の自動受付・処理も可能です。

顧客対応の現場で鍛え上げられた、高いユーザビリティとカスタマイズ性を備えたシステムです。

株式会社 Studio Ousia について



2007 年設立。「テキストから自律的に学習できる”賢い”コンピュータを実現する」をミッションに、自然言語処理の技術開発と実用化に取り組むエンジニア集団です。世界最先端の知見を活かした高品質なソフトウェアを提供します。

<http://www.ousia.jp/>

Studio Ousia

モビルス株式会社について



モビルスは、コンタクトセンター／顧客サポート向けの自動応答対応チャットツールの開発・販売、および企業向けチャットツールの提供を行っています。

<http://mobilus.co.jp/>