

## AI 自動対応サポートに当社製品『OKBIZ. for Chat & Bot』と『OKBIZ. for AI Agent』を活用 JR 東日本の「Apple Pay の Suica」「モバイル Suica」サイトに 当社 AI チャットボットの提供を開始

日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE」(<https://okwave.jp>) を運営する株式会社オウケイウェイヴ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：松田 元）は、JR 東日本グループの株式会社 JR 東日本ネットステーション（本社：東京都渋谷区／代表取締役社長：山本敬津、以下「JR Nets」）と連携し、東日本旅客鉄道株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：深澤 祐二、以下「JR 東日本」）の「Apple Pay の Suica」ならびに「モバイル Suica」のそれぞれの Web サイトを利用するお客さまへのご案内の強化・充実を目的とした「チャットで質問」のソリューションとして、当社の AI チャットボット『OKBIZ. for Chat & Bot』『OKBIZ. for AI Agent』の提供を開始しました。



JR 東日本が展開する「Apple Pay の Suica」(<https://www.jreast.co.jp/appsuica/>) ならびに「モバイル Suica」(<https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/>) それぞれの Web サイトに、当社のチャットボット機能（『OKBIZ. for Chat & Bot』※1）を導入し、それぞれの Web サイトにチャットボットによるサポート画面を表示します。

チャットボットは、文章等でお客さまの質問を受け付け、FAQ の回答データベースから自動検索し、質問内容に対応する回答文を表示します。

また、チャットボットが FAQ の回答データベースから回答文を自動検索する際に、当社の AI 機能（『OKBIZ. for AI Agent』※2）を活用します。これにより、過去のお客さまの質問内容や回答文への評価を自動的に学習し、回答文の検索精度の向上が可能となります。



なお、JR 東日本では、今後も AI を活用したソリューションを通じて、サービスの改善・利便性向上を推進されていく意向です。

当社は FAQ やお問い合わせ管理についての豊富な導入事例を体系化したノウハウと AI などを活用したシステムを通じて、企業とお客さまのより良い関係を取り持つサービスや製品を今後も提供していきます。

※1：『OKBIZ. for Chat & Bot』 <https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-chat/>

※2：『OKBIZ. for AI Agent』 <https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-agent/>

### ■株式会社オウケイウェイヴについて <https://www.okwave.co.jp/>

株式会社オウケイウェイヴは 1999 年 7 月設立。「互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与する」ことを目指し、日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE (<https://okwave.jp>)」を 2000 年 1 月より運営しています。法人向けには、「OKWAVE」の運営ノウハウを基にした、大手企業、自治体の 500 サ

イト以上が導入する国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support (<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>)」や、顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-cs/>)」、AI エージェントサービス「OKBIZ. for AI Agent (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-agent/>)」などを提供しています。2006年6月に株式上場（証券コード：3808）。今後は、AI、ブロックチェーン、情報セキュリティの各技術を組み合わせて、感謝されている人がより報われる社会を目指す「感謝経済」プラットフォームの拡大に向けたサービスを提供していきます。

※「Apple Pay」は、米国および他の国々で登録された Apple Inc. の商標です。

※「Suica」、「モバイル Suica」は、東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。

※その他記載された商品名、製品名は各社の登録商標または商標です。