

News Release

2019年3月27日

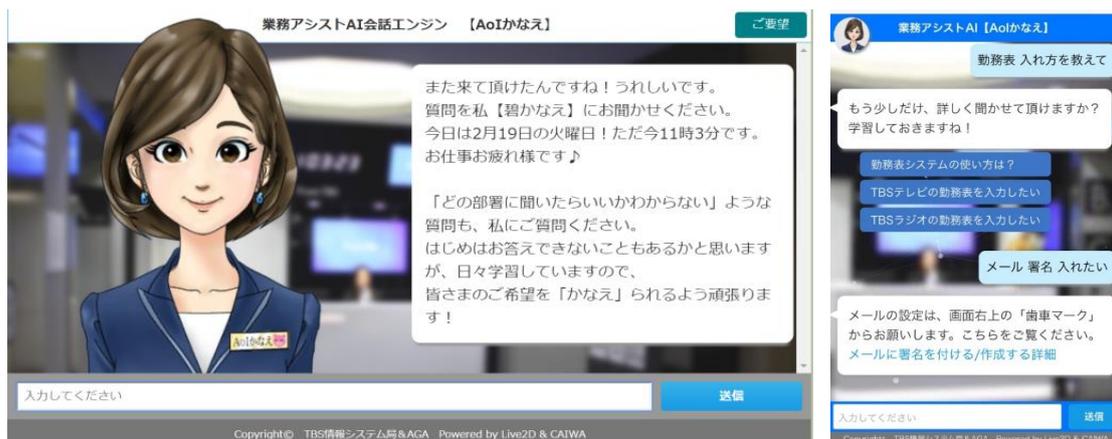
株式会社日立システムズ

TBSテレビが「対話型自動応答AIサービス」の導入により働き方改革を推進 社内システムや業務に関する問い合わせ対応を自動化するとともに、運用管理者の負担も軽減

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:北野 昌宏、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、株式会社 TBS テレビ(代表取締役社長:佐々木 卓、本社:東京都港区/以下、TBS テレビ)の働き方改革を支援するため、TBS テレビの社内システムに、対話型自動応答 AI(チャットボット)サービス「CAIWA(カイワ)^(※1)」を導入しました。

TBS テレビは、「CAIWA」を導入したことにより、社内システムの操作方法や業務に関する社内各所からの問い合わせ対応を、チャットボットによる自動回答で解決できるようになり、大幅に業務を効率化することができました。質問者の入力意図を適切に汲み取る CAIWA ならではの対話技術により、ユーザーへ適切な回答を返すことができるだけでなく、運用管理者が容易に編集可能な QA 管理機能により、運用担当者の負担軽減およびメンテナンス性の向上を実現しました。

(※1) CAIWA は、株式会社イクシーラボの商品です。



TBS テレビで導入した「CAIWA」の画面イメージ

TBS テレビでは、昨年7月、社内システムの刷新に伴うヘルプデスクへの問い合わせ増加を見込み、社内システム担当者の業務負担を軽減することを目的にチャットボットシステムを導入していましたが、利用ニーズの拡大に伴い、より従業員と業務内容に寄り添った AI チャットボットシステムを構築するため、日立システムズが提供する対話型自動応答 AI サービス「CAIWA」を昨年12月に導入しました。

「CAIWA」は、サイト利用者(ユーザー)が入力した質問に対して、AI 技術を活用したチャットボットが自動で回答するサービスです。入力された文章に対して単純なキーワードマッチングで回答するのではなく、入力された文章全体の意味やユーザーの入力意図を理解することで言葉の”ゆらぎ”を吸収し、ユーザーへ適切な内容を回答できます。また、従来チャットボットの回答を編集する作業は、システムベンダーしかできませんでしたが、「CAIWA」の分かりやすい操作画面で構成された QA 管理機能により、TBS テレビ内で即

時に対応することが可能となりました。これにより、編集した内容がシステムに反映されるまでにかかっていた時間が短縮され、運用担当者の利便性も飛躍的に向上しました。

さらに、今回の導入ではシングルサインオンを実現しているため、ユーザーは一度社内システムにログインすれば、24時間365日いつでも、TBS社内だけでなく社外のどこからでも、PCやスマートフォンから安全に「CAIWA」にアクセスし、問い合わせをすることが可能となりました。

なお、チャットボットのキャラクターには、TBSの社内で作成したオリジナルキャラクター「AoI(あおい)かなえ」が採用されています。「CAIWA」には、運用担当者がユーザーインターフェースを自由にカスタマイズできる機能があり、それを利用して実現しました。「AoIかなえ」には、完全2Dのまま立体表現を可能にする表現技術「Live2D」が利用されています。3Dモデルデータを作成することなく、パーツごとに分けた「AoIかなえ」の2Dの画像データを用意しただけで、原画のイメージ、質感を保ちつつ、立体的・インタラクティブな「AoIかなえ」として表現されています。これにより、ユーザーはオリジナルキャラクター「AoIかなえ」との対話を通して、必要な情報まで迅速にたどり着くことが可能となりました。



TBS社内で作成したオリジナルキャラクター「AoIかなえ」

今後も日立システムズは、TBSテレビの現場の課題解決をITやIoT技術などを活用したサービスで支援していくとともに、本事例を生かして対話型自動応答AIサービス「CAIWA」を積極的に拡販し、2020年度末までに累計100社への導入をめざします。

■対話型自動応答AIサービス「CAIWA」のウェブサイト

<https://www.hitachi-systems.com/solution/s0307/caiwa/index.html>

■表現技術「Live2D」について

Live2Dとは、二次元の絵にアニメーションを加える技術です。「絵そのもの」が持つ質感などの特徴を保ちながら、立体的な動きを付けることができます。例えば、キャラクターの絵であれば、元々とは異なる表情やポーズの表現が可能です。出来上がったデータは映像・ゲーム・デジタルサイネージ・Webなど、さまざまな媒体で多用途にご活用いただけます。



詳細は <https://www.live2d.com/ja/> をご覧ください。

■日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約300か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みのITサービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客様のデジタライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ

商品お問い合わせ窓口:TEL 0120-346-401(受付時間:9時~17時/土・日・祝日は除く)

お問い合わせWebフォーム:<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>