

2021年9月3日

株式会社セガ エックスディー

セガ エックスディー、
自然言語理解 AI の Allganize Japan と業務提携

デジタルトランスフォーメーションにおける社内外の
ワークフロー、Q&A等の自動応答コミュニケーションの満足度最大化・最適化が提供可能に

エンタテインメントソリューション事業を展開する株式会社セガ エックスディー（本社：東京都新宿区、代表取締役社長執行役員 CEO：尾崎 雄一）は、自然言語理解と会話 AI を提供する Allganize Japan 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：佐藤 康雄、以下：Allganize）と AI コミュニケーション領域に関する業務提携を実施したことをお知らせいたします。



◆ 背景

昨今、企業のデジタル環境下の、顧客対応や膨大な文書／情報量への探索対応における業務工程のコストが増加する中で、デジタルトランスフォーメーション施策の一環で、自動応答によるコミュニケーション施策が一般化しています。

特にチャットボットや会話 AI を用いた自動応答ソリューションに注目が集まっており、多数の製品が提供されています。

これらの自動応答コミュニケーション施策の争点は、最良の回答をいかに自然な体験で提供して、お客様や従業員の満足度を最大化しながら企業のコスト削減をどう両立できるかにあります。

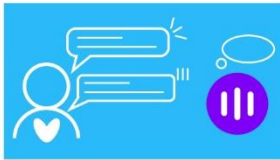
しかし実際には、チャットボットを導入したものの返答会話が不自然になることや、最適な Q&A にたどり着けずに却ってユーザー満足度を低下させる事例や、最適化するための PDCA が自社や外注先で行えずに、かえって人力で回すよりも高額なコストをかけ続けている事例が散見されています。

◆ 本業務提携の概要

そこで当社は、Allganize の持つ自然言語理解 AI の高度な技術力と導入力が両立されている点に着目し、そこに当社のエンタテインメントで培ってきたゲームキャラクターの人格設計や会話・返答設計、お客様対応を最適化するコミュニケーション設計力を掛け合わせることで、自動応答コミュニケーション施策の提供ができるようになりました。

ユースケース分析力

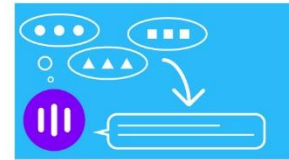
話しかけられる動機や心理状態を分析
想定ケースを解析

キャラクター/人格設計力

返答や応答を行う際の会話トーンや、
キャラクターのプロファイルや性格、
背景情報をデザイン

会話デザイン力

具体的な返答のテキストやセリフを
設計して流れを作る



図：自動応答コミュニケーション施策に生きる当社ナレッジ（イメージ）

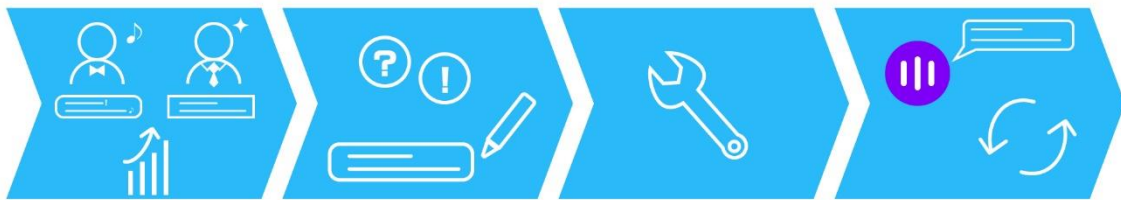
AI を活かした自動応答コミュニケーションの最適化を、初動の戦略設計から実務後の PDCA 運用まで一気通貫でソリューションを提供します。

会話人格の規定
ユースケース整理
KPI 設計

Q&A データ投入
チャット編集

デザイン
SDK やタグの実装

利用開始
運用 PDCA



図：本ソリューションの提供フロー

この度の提携により、社内外の Q&A ユーザーサポート、社内文書マニュアルの最適化など、体験価値の高いサービスを提供していき、DX 領域や新規事業開発領域におけるソリューションの相互提携を深め、企業が抱えるエンドユーザーのよりよい体験価値の向上を目指してまいります。

◆ オンラインセミナーのご案内

今回の業務提携を記念して、Allganize Japan 代表取締役である佐藤康雄様と「AI によるユーザーコミュニケーション DX～ワークフロー、Q&A、カスタマーサポート、イントラ等の接触ポイントの最適化～」のウェビナーを開催します。

AI による

ユーザーコミュニケーション DX

～ワークフロー、Q&A、カスタマーサポート、
イントラ等の接触ポイントの最適化～

9.22 WED 15:00-16:00



株式会社セガ エクスティー

片山 智弘



Allganize Japan

佐藤 康雄

< 開催概要 >

テーマ : AI によるユーザーコミュニケーション DX

～ワークフロー、Q&A、カスタマーサポート、イントラ等の接触
ポイントの最適化～

日時 : 2021 年 9 月 22 日 (金) 15 時～16 時

開催形式 : Zoom 経由でのオンラインセミナー (ウェビナー)

参加費 : 無料

登壇者 : Allganize Japan 株式会社 代表取締役 佐藤 康雄

株式会社セガ エクスティー 取締役執行役員 片山 智弘

申込 URL :

https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_FYHMkPVkRwO6EFGwhoAsOw

◆ Allganize Japan 株式会社について

会社名	Allganize Japan 株式会社（オルガナイズ ジャパン）
代表者	代表取締役 佐藤 康雄
所在地	東京都品川区
設立	2019年1月
事業内容	1. 自然言語理解 AI（機械読解、固有表現抽出、分類等）の提供 2. AI チャットボット Alli の提供 3. AI 導入コンサルティング
URL	https://allganize.ai

Allganize の AI は、ハイレベルの AI パフォーマンスを維持するほか、簡易に導入・運用を実現するツールを備えるなど、商用利用において高い効果を発揮するプロダクト構成が特徴となっています。また、米国、韓国にも拠点を置き、グローバルで多言語によるプロダクト展開を実施していることも特徴となります。

ユーザーの自然文、自由入力による問い合わせに対して、自動応答する AI チャットボット「Alli」や、質問に対する回答が事前に用意されていなくとも適切な回答をドキュメントの内容から自動抽出して提示する「機械読解 AI」など、労力とコストを抑えながら、最先端の AI を簡易にすぐに利用できるプロダクトを提供しています。

◆ 会社概要

会社名	株式会社セガ エックスディー
代表者	代表取締役社長執行役員 CEO 尾崎 雄一
所在地	東京都新宿区西新宿 6-18-1 住友不動産新宿セントラルパークタワー 20 階
設立	2016年8月1日
事業内容	エンタテインメントソリューション事業
URL	https://segaxd.co.jp/

記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。
本文書に記載している情報は、発表日時点のものです。