

2020年8月4日

高精度 AI チャットボット「COTOHA Chat & FAQ[®]」に 13 言語へのリアルタイム翻訳が可能な「マルチリンガル」機能を追加 ～コンタクトセンターなどにおけるチャットの活用範囲を拡大し、省人化に貢献～

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、高精度 AI チャットボット「COTOHA Chat & FAQ[®]」(以下 本サービス)において、チャットボットまたはオペレーターが利用者(エンドユーザー)との間で行うチャットをリアルタイムで 13 言語^{※1}へ翻訳可能な「マルチリンガルオプション」の提供を、2020年8月5日より開始します。

1. 背景

ニューノーマルの社会に向けて、新型コロナウイルスの感染拡大防止や BCP の観点から、コンタクトセンターや社内問い合わせ窓口の自動化・省人化が進みつつあります。チャットボットの活用は、その実現のために有効な手段です。

このたび NTT Com は、外国語が堪能なオペレーターを確保することが困難な状況を鑑み、本サービスの活用範囲を広げることが可能なオプションサービスを提供します。

2. 特長

(1) チャットボットだけでなく、オペレーターのチャットもリアルタイムで翻訳

本サービスは、コンタクトセンターや社内の問い合わせ窓口などにおいて、人の代わりに対応する AI チャットボットを提供するサービスです。

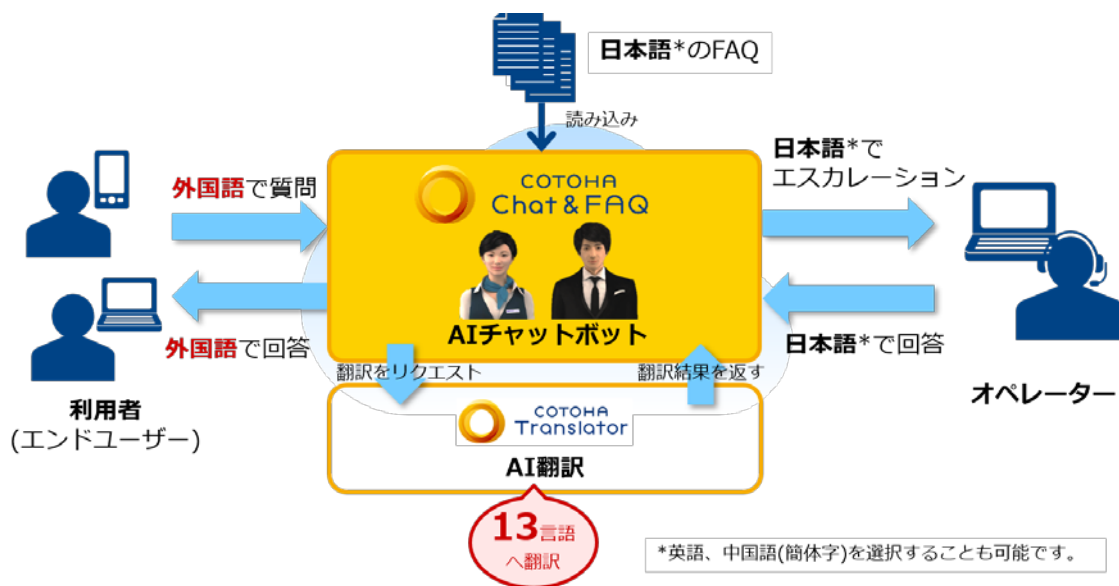
「マルチリンガルオプション」を利用すると、日本語の FAQ を AI に読み込ませるだけで、13 言語へリアルタイムに翻訳してお問い合わせに対応できるようになります。

また、AI が解決できなかったお問い合わせに対して人のオペレーターから回答する場合にも、リアルタイムで翻訳が可能です。

(2) 「COTOHA[®] Translator」による高精度な翻訳

翻訳には、NTT Com の高精度 AI 翻訳プラットフォームサービス「COTOHA[®] Translator」を用いています。TOEIC で 960 点を超える水準^{※2}の高精度な AI 翻訳によって自然な対話を実現し、問い合わせ対応の大幅な稼働削減・業務効率化に貢献します。

<提供イメージ>



3. 利用料金(すべて税抜)

初期費用：1,000,000 円

月額利用料：95,000 円から (利用回数や時間に応じて変動)

別途「COTOHA Chat & FAQ[®]」のご契約が必要です。

料金の詳細およびお申し込み方法などについては、NTT Com 営業担当までお問い合わせください。

4. 提供開始日

2020年8月5日

5. その他

このたび「マルチリンガルオプション」とは別に、2020年8月5日より「Teams アダプターオプション」の提供を開始します。このオプションを利用すると、「COTOHA Chat & FAQ[®]」を「Microsoft Teams」のユーザーインターフェース(UI)上で使うことができるようになります。「Microsoft Teams」のチャット機能を使ってチャットボットと対話できるため、新たにチャットボット用の UI を構築する必要がありません。^{※3}

なお、本サービスはコミュニケーション AI「COTOHA[®]」の一つです。「COTOHA[®]」はサービスの追加や強化を行うと共に、あらゆるシーンにおいて AI による DX の実現を目指す「COTOHA[®] Everywhere」^{※4}のコンセプトにもとづき、NTT Com および NTT グループのサービスや他社サービスとの連携などを通じて、ICT 全体の発展に貢献していきます。

(参考) 「COTOHA Chat & FAQ[®]」とは

コンタクトセンターや社内の問い合わせ窓口などにおいて、人の代わりに対応する AI チャットボットを提供するサービスです。自然言語処理技術と機械学習技術を組み合わせた独自の意味検索エンジンを実装しており、利用者が入力した質問の意図を読み取ることができます。事前学習やチューニング無しでも高い精度で回答することが可能です。

AI に FAQ を読み込ませることで利用できるようになりますが、お客さま側で FAQ をお持ちでない場合でも、総務や IT サポート、新型コロナウイルス対策関連などの豊富なテンプレートがあるため、これらをご利用いただくことができます。

公式 Web サイト <https://www.ntt.com/cotoha-cf.html>

- ※1: FAQ として利用する言語およびオペレーターが利用する言語は、日本語／英語／中国語（簡体字）のいずれか 1 つから選択していただく必要があります。チャットボットの利用者(エンドユーザー)が選択できる言語については、次の表をご参照ください。

FAQ として利用する言語およびオペレーターが利用する言語	チャットボットの利用者(エンドユーザー)が選択できる言語
日本語の場合	日本語*、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、イタリア語
英語の場合	日本語、英語*、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、イタリア語
中国語(簡体字)の場合	日本語、英語、中国語(簡体字)*

*翻訳機能を利用しない場合

- ※2: 日本語、英語それぞれのサンプル文章に対して、「COTOHA[®] Translator」と人力翻訳(TOEIC 900 点以上のビジネスマン数人、辞書使用可)による翻訳を実施。複数の第三者の翻訳専門家が「情報伝達度」と「滑らかさ」の 2 つの観点で 5 段階評価を行い、その平均スコアを算出して比較したところ、960 点以上のビジネスマンの平均値と同等のスコアになりました。(2020 年 8 月時点)
- ※3: 「マルチリンガルオプション」と「Teams アダプターオプション」の併用については、2020 年度内に対応する予定です。
- ※4: 「COTOHA[®] Everywhere」とは、NTT Com のサービス・ソリューションをはじめ、NTT グループ各社やパートナー企業のサービス・ソリューションなどに「COTOHA[®]」を組み込むことで、提供価値の向上や、データ収集・利活用の促進を行い、ビジネスや社会の課題解決を推進する取り組みです。

※記載の社名、商品名は各社の商標または登録商標です。