

2016年10月24日

## 自然な日本語の対話ができる AI(人工知能) 「Communication Engine “COTOHA™”」の提供を開始

～直接顧客対応ができるため、コンタクトセンターなどにおける自動化を高いレベルで実現～

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下、NTT Com)は、自然な日本語を高い精度で理解し、必要な情報を自ら聞き出すといった“人間らしい対話”ができる<sup>※1</sup>AI(人工知能)

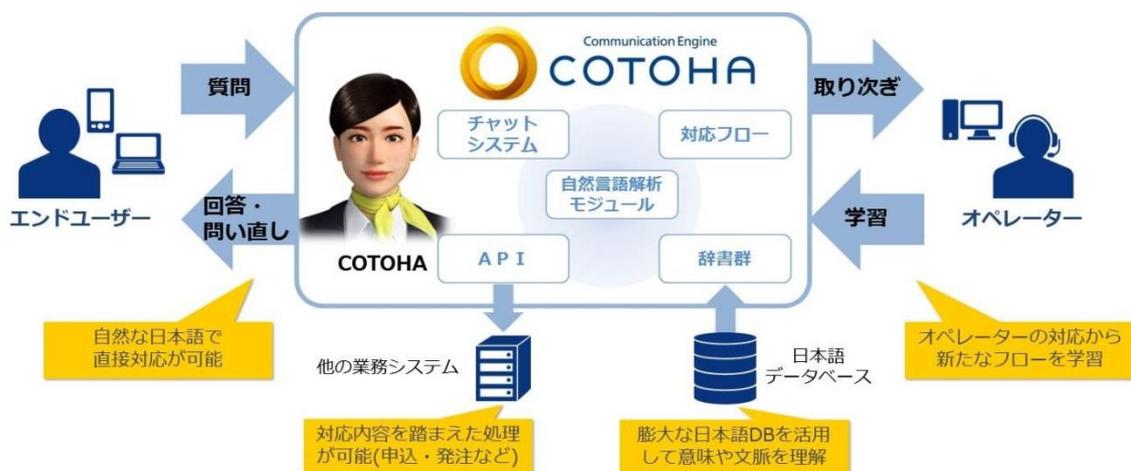
「Communication Engine “COTOHA™(コトハ)”<sup>※2</sup>(以下、「COTOHA」)を、2016年10月31日より提供開始します。

「COTOHA」は、NTTが40年以上に亘り蓄積・精練した30万語に及ぶ日本語データベースや高精度の処理技術を活用したAIです。自然な日本語を高い精度で理解し、自発的に相手との対話を積み重ねることで、コンタクトセンターにおけるお客さま(以下、エンドユーザー)からの問い合わせ対応や、企業内のヘルプデスク業務、そして将来的には電話やSNSを介した販売活動を担うことなどもできる、強力なコミュニケーションエンジンです。

「COTOHA」導入により、企業はコンタクトセンターなどにおける一次対応<sup>※3</sup>の自動化、それに伴う応答率上昇とエンドユーザーの満足度向上、そして当該企業における劇的な生産性向上などが実現可能です。

なお、「COTOHA」の効果を最大化する対応シナリオの設計や、導入される企業ごとに最適化したチューニングを行うため、アクセンチュア株式会社(以下、アクセンチュア)、株式会社クニエ(以下、クニエ)、PwCコンサルティング合同会社(以下、PwCコンサルティング)(社名五十音順)の3社と、販売および業務コンサルティングにおいて協業します。

<イメージ図>



[クリックして図を拡大]

## 1. 特長

「COTOHA」は、NTT メディアインテリジェンス研究所（以下、MD 研）の 40 年の研究に基づく膨大な日本語データベースや日本語処理技術と、米国 IPsoft 社の AI エンジンとを融合させることにより、日本語を最高水準の精度で理解することが可能なコミュニケーションエンジンです。「COTOHA」は、NTT グループの AI 関連技術「corevo™(コレボ)※4」を用いています。

### (1) 比類ない規模の日本語データベースなどを活用した、最高水準の日本語解析性能

自然な日本語を理解するためには、①個々の単語に対するメタレベルの情報(例:「千代田区」は「地名」で「東京都内にある」)、②“てにをは”などによる係り受け関係の把握に基づいた文意の理解、③表現のゆれを理解できる語彙(例:「申し込みたい」と「契約したい」の意味は似ている)、などが必要で、AI がこれらを習得することは容易ではありません。

「COTOHA」は、MD 研が誇る 30 万語に及ぶ日本語のメタ情報を含んだデータベースや、多量の文型サンプルに照らして係り受け構造の意味を理解する述語項構造解析技術、膨大な文例に基づいた類似度判定技術などを結集することで、高精度な日本語理解を実現しました。

これにより、エンドユーザーの質問を的確に理解することができるため、コンタクトセンターなどにおいて人手を介さずに完結できる一次対応数を大幅に増やします。

### (2) 人間らしい柔軟な対話機能

コンタクトセンターに問い合わせをしてきたエンドユーザーごとに対話内容を記憶するため、以前の対話情報を踏まえた対話が可能です。

また 1 問 1 答形式ではなく、それまでやり取りした内容を踏まえた対話をします。問題解決のための情報が足りない場合は、自発的に質問を行い、情報を取得します。

さらに、エンドユーザーから“脱線”した疑問を投げかけられた場合でも、その疑問に回答した後、話を元に戻すなど、人間のオペレーターのような柔軟な対応ができます。

### (3) オペレーターのやり方からノウハウを学び取って成長

回答が難しい問い合わせは、人間のオペレーターに自動で取り次ぎ(エスカレーション)をします。また取り次いだ後のエンドユーザーと人間のオペレーターのやり取り内容を理解し、「COTOHA」のノウハウとして蓄積します。このため、対応ノウハウを逐次「COTOHA」にインプットしなくても、半自動的に対応能力を強化することができます。

なお、手動で対応シナリオを学習させる際にも、類似度判定技術の活用などにより、表記ゆれなどシナリオから外れた内容にも対応することができるため、少ない稼働で「COTOHA」の設定・チューニングを行うことができます。

### (4) ワンストップで業務処理まで実施

予約の受け付けや請求書発行などの業務処理を、エンドユーザーとの対話の結果を受けた「COTOHA」が自ら遂行することも可能です。また AI であることから、例えばコンタクトセンターであれば、呼数の変動にも柔軟に、そして 24 時間 365 日対応することができます。

### 3. 利用料金

月額料金 300 万円(税別)～ 詳細は、NTT Com 営業担当者にお問い合わせください。

### 4. 提供開始日

2016 年 10 月 31 日

### 5. 「COTOHA」の販売、導入のための業務コンサルティングに係るパートナーリング

「COTOHA」を活用し、企業のお客さまのビジネスプロセスの改善や業務改革を推進するため、販売と業務コンサルを一体となって実施するアライアンスパートナーとして、アクセンチュア、クニエ、PwC コンサルティング、との連携を実施していきます。

<アクセンチュア株式会社 執行役員 デジタル コンサルティング本部 統括本部長 立花 良範氏>

「アクセンチュアでは 2016 年 5 月に IPsoft 社と共同で『Accenture Amelia Practice』を設立し、IPsoft 社が開発した AI エンジンであるアメリカ<sup>※5</sup>の導入支援を開始しています。労働生産性を向上させる施策の導入は、諸外国以上に日本でこそ積極的に進めるべき取り組みと考えており、海外での豊富な導入実績を踏まえつつ、国内のお客様に対しても、最適な AI ソリューションの導入をご支援してまいります。」

<株式会社クニエ CS 事業本部 TME グループ マネージングディレクター 赤神 寿英氏>

「近年、少子高齢化社会がすすみ、労働生産性の向上が叫ばれる現在の日本において、熟練者に匹敵する知識やノウハウを AI が学習・蓄積することで、応対や作業の自動化や、判断や作業の支援を実現することを通じて業務の効率化や高度化といったメリットを享受できる業界は多いと考えており、日本において本サービスを進めるべき取り組みは企業様にとっては大きな意義があると考えております。」

<PwC コンサルティング合同会社 パートナー、オペレーション・SCM・CRM リーダー 安井 正樹氏>

「クライアントの皆様にとって、ビジネスニーズへの迅速な対応は、今後もますます重要になっていきます。AI 領域は、急激な技術の進歩によって、既に実用段階へと入ってきており、コンタクトセンター領域においても、クライアントの皆様への関心が高くなってきています。当社は NTT コミュニケーションズと協力し、革新的でコンタクトセンターの業務効率化や生産性向上に寄与する NTT コミュニケーションズの製品・サービスを最大限に活用します。コンタクトセンター戦略を含めたチャネルトランスフォーメーション戦略、業務改革・改善などに対してコンサルティングの支援をすることにより、クライアントの皆様へ高付加価値なソリューションを提供します。」

※1: チャット形式の対話インタフェースを備えているほか、別途外部の音声認識エンジンと組み合わせることで、音声による対話を行うことも可能です。

※2: 「COTOHA」は NTT Com が出願中の商標です。

※3: コールセンターなどにおいて、エンドユーザーからの問い合わせを最初に受け付けるプロセス。

※4: 「corevo」は日本電信電話株式会社の商標です。



※5: 「アメリア」は IPsoft 社の Cognitive Agent です。