

2018年12月12日

NTT Comの自然言語解析AI「COTOHA®」シリーズと AWSのクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」の連携を開始 ～自動応答可能なAIコンタクトセンターの迅速な構築を実現～

NTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、自然言語解析技術を活用したAIサービス「COTOHA®」シリーズと、アマゾン ウェブ サービス(以下 AWS)が提供するクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」^{※1}との連携を、2019年第1四半期に開始します。

簡単かつ迅速に導入できる「Amazon Connect」で「COTOHA®」シリーズの利用を可能とすることで、高精度な日本語解析AIによる自動応答を主体としたコンタクトセンターを、より手軽に構築することができるようになります。

NTT ComとAWSは、コンタクトセンタービジネスに関するコミュニティ運営などにおいても相互に連携していきます。



1. 特長

(1) 世界最大級の日本語辞書を用いた高精度AIを手軽に実装可能

「COTOHA®」シリーズは、NTTグループが40年以上にわたって蓄積・精錬した世界最大級の日本語辞書およびAI関連技術「corevo®(コレボ)」^{※2}と、NTT Comが独自開発した自然言語解析技術を核にしたAIサービス群です。

今回提供するソリューションでは、対話型AIエンジン「Communication Engine “COTOHA® Virtual Assistant”」^{※3}や「Communication Engine “COTOHA® API”」^{※4}を、コンタクトセンターの機能として実装することが可能です。

(2) 「Amazon Connect」とのダイレクトな連携で、顧客接点の改革を推進

本ソリューションは、「Amazon Connect」で受けた電話などの音声情報を、直接

「COTOHA[®]」に引き継いで処理を行います。

今回の連携によって、費用のかかる設備や、オペレーターなどの人材を揃えなくとも、応対シナリオの設定を行うだけで、AIによる自動応答を主体としたコンタクトセンターの開設ができるようになります。これにより、たとえば繁忙期に限定した臨時のセンターや、AIによる24時間対応のセンターなど、従来は難しかった顧客接点の実現に貢献します。

2. 今後の展開

NTT Comが提供するさまざまなサービスとの連携も視野に入れながら、AIコンタクトセンターの展開を強化していきます。

3. アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社からのコメント

同社 事業開発本部 本部長 安田 俊彦 氏

「今回 NTT コミュニケーションズとの連携により、NTTグループが長年培われてきた AI 技術と Amazon Connect が連携することを非常に嬉しく思っております。

低価格で高性能かつセキュアなクラウドを利用した、革新的な Amazon Connect と、機械学習をはじめとする AI 技術との連携により、これからのコンタクトセンターが、さらにお客様に最適なサービスを提供できる場となるだけでなく、それをサポートする多くの社員が気持ちよく業務を遂行できる場になるよう支援してまいります。」

※1: 「Amazon Connect」とは、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンターです。ICTの専門知識がなくても、コールフローの設計、適切なオペレーターへのルーティング、応対状況の可視化などの機能を持つセンターを簡単かつ迅速に構築でき、さらに需要の増減に応じて柔軟に拡張することも可能です。サーバーなどのインフラを自前で用意する必要がなく、利用時間に応じた従量課金のみでセンターを運営することができます。

※2: 「corevo[®]」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>



※3: 自然な日本語での対話を可能とする AI エンジンです。対話だけでなく、業務システムと連携して自動で処理を行うことも可能です。

※4: 「Communication Engine “COTOHA[®] Virtual Assistant”」に実装されている高度な自然言語解析技術の要素を、APIとしてご利用いただけるサービスです。

* 記載の会社名・製品名は、各社の商標または登録商標です。