

2017年1月31日

AI(人工知能)が質問の意味を理解して回答を探す

「Semantic Search Engine “COTOHA Chat & FAQ™”」の提供を開始

～Web サイト利用者が探している情報を的確に提示する AI を、最短 1 カ月で導入可能～

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下、NTT Com)は、Web サイトの利用者(以下、ユーザー)が入力した質問に対して適切な回答を表示し、ユーザー自身で疑問を解決できるよう支援する企業向けの AI(人工知能)サービス「Semantic Search Engine “COTOHA(コトハ) Chat & FAQ™”」(以下、「COTOHA Chat & FAQ」)を、2017年1月31日より提供開始します。

「COTOHA Chat & FAQ」は、自然な文章で書かれた質問の意味を理解することができる「意味検索エンジン」を用いています。意味を理解したうえで回答を探すため、いわゆるキーワードマッチ方式のみを用いた検索^{※1}に比べ、より適切な回答を見つけられることが特長です。

これによりユーザーは、必要な情報を Web 上で探す手間が大幅に減り、より多くの疑問を自己解決できるようになります。また本サービスの導入企業は、問い合わせ対応などにおける業務効率化を実現できます。

1. 背景

企業の Web サイトにおいては、ユーザーが自分で疑問を解決するための「FAQ (よくある質問)」が設けられていることが一般的です。しかし一方で、FAQ の中から探したい情報を見つけられず、コールセンターに電話をするユーザーも多くいます。

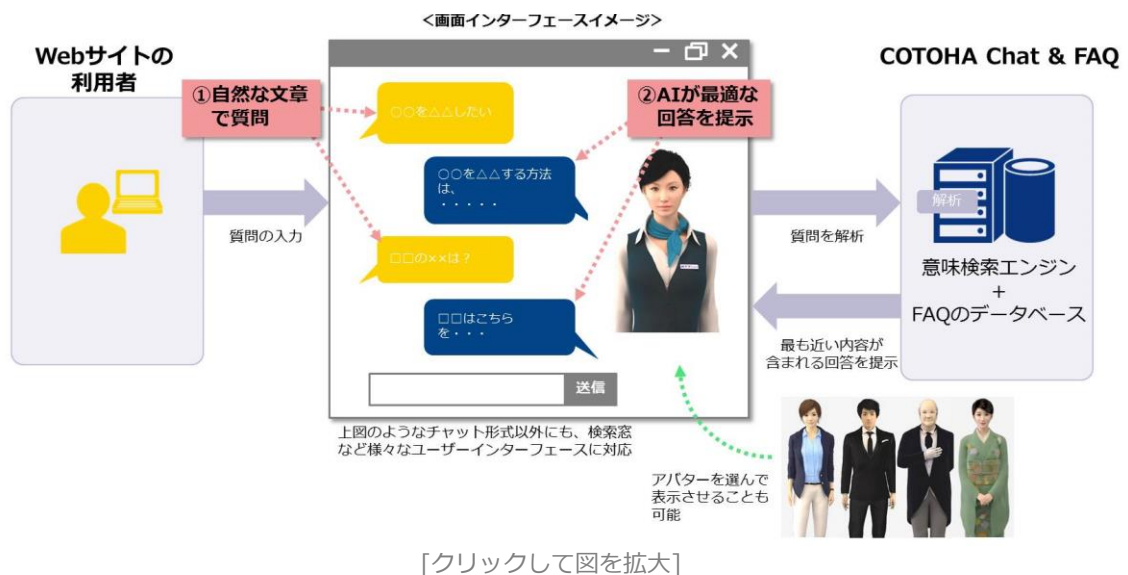
Web 上で必要な情報へ確実かつストレスなくたどり着けるようにすることは、顧客満足度や問い合わせ対応費用の観点から、企業にとって重要な課題です。NTT Com は、AI を活用することでこの課題の解決を支援します。

2. サービスの概要と特長

NTT Com は 2016 年 10 月より、柔軟な対話機能を備え、オペレーターとの代替が可能な AI サービス「Communication Engine “COTOHA®”」を提供しています。このたび当該サービスに加え、短期間で導入が可能な、ユーザーの自己解決を支援する AI サービス「COTOHA Chat & FAQ」の提供を開始し、より幅広いお客さまのニーズに対応します。

「COTOHA Chat & FAQ」は、ユーザーがチャットや検索窓などに入力した質問について、その意味を解析し、FAQ のデータベースの中から求めている情報に最も近いと思われる質問と回答を探し出して提示します。

なお、日本語、英語、スペイン語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、韓国語、中国語など、20 カ国語以上の言語に対応しています。^{※2}



(1) 「意味検索」が可能な AI により、自然な文章による検索とそれに対する適切な応答を実現

「COTOHA Chat & FAQ」のエンジンは、現在主流であるキーワードマッチ方式と、AI が質問の意味を理解して検索する「意味検索 (semantic search)」を併用しています。この AI には、世界 350 社以上に提供実績がある米国 Inbenta 社のエンジンを取り入れました。
 ※³ これにより、文章が不完全な場合や、表記のゆれがある場合でも文意を把握できるため、適切な回答の提示が可能です。

例えばユーザーが検索ボックスに「犬と一緒に旅したい」と入力し、企業側が「犬」という単語が含まれた回答を用意していなくても、最も近いものとして「ペット連れの旅行」に関する回答を提示することができます。これは、「犬」が「ペット」としての意味も持っていることを理解しているためです。

(2) 最短約 1 ヶ月から手軽に導入可能

「COTOHA Chat & FAQ」は、導入する際の設備投資が不要なクラウドサービス(SaaS)です。また、ご利用にあたって必要となる FAQ について、既にデータベースを保有している場合には、そのデータを本サービスに取り込むことができます。
 ※⁴ このため、新たに FAQ を準備したり、既存の FAQ にタグ情報などのメタデータを追加する必要がありません。

さらに、Web サイトのソースコードにわずかな追記を行うだけで、本サービスのチャットボット^{※5}や検索窓を実装することができます。

これらの特長により、最短約 1 ヶ月で導入することが可能です。

(3) FAQ の改善に活かせる管理・分析機能を提供

本サービスを導入した企業のお客さまは、管理・分析用の Web サイト上から、どのような内容が何回検索されているかや、提示した回答に対して「役に立った」と評価された率(解決率)などの情報を閲覧することができます。

また、異なる文章で入力された同じ趣旨の質問を自動でグルーピング(例えば「申し込みた

い」と「申し込み方法を教えて」をまとめる)し、さらに解決できなかった順に一覧表示することができるため、現在不足している情報が何であるか定量的に把握することが可能です。

これらの情報を活用し、FAQの追加や修正を行っていくことで、自己解決率の向上が期待できます。

3. 利用料金

ご利用の形態などによって料金が異なります。

詳しくは下記お問い合わせ先までご連絡ください。

4. 提供開始日

2017年1月31日(火)

5. 今後の展開

NTT Com は、自社における本サービスの先行利用で培ったノウハウに基づき、企業のお客さまが「COTOHA Chat & FAQ」を導入あるいは運用する際のサポートを行うオプションサービスを2017年夏から提供する予定です。

また、本サービスをNTT ComのVPN上でセキュアに利用できるプランや、NTTグループのAI関連技術「corevo™」と組み合わせた言語処理能力の強化などの検討を進めていきます。

<参考> 自然言語処理技術を活用したNTT ComのAIサービス

NTT Com は、NTTグループのAI関連技術「corevo™」などの高度な自然言語処理技術を活用し、企業のお客さまの課題を解決する以下のAIサービスを展開しています。

- ・[「Communication Engine “COTOHA®”](#)
- ・[「Semantic Search Engine “COTOHA Chat & FAQ™”](#) (本発表内容)
- ・[「業界特化型 AI 翻訳プラットフォームサービス」](#)

※1: ユーザーが入力した単語が含まれているか否かだけに基づいて、検索結果を抽出する方法。単語の意味を考慮しないため、同じ意味の言葉であったとしても、少しでも文字が異なる言葉で検索すると検索結果に表示されない可能性があります。

※2: 翻訳機能は提供していないため、各言語で回答するためには、当該の言語で作成されたFAQが必要です。

※3: 日本においては唯一NTT Comのみが、Inbenta社のエンジンを活用したサービスを取り扱います。

※4: 有料のオプションサービスです。

※5: 短いテキストの会話であるチャット形式で、自動応答ができるシステム。顧客対応業務の効率化が望めることもあり、市場が急伸しています。