

2017年8月31日

NTT コミュニケーションズ LINE 公式アカウントに AI エンジン「COTOHA」を搭載

～お客さまの疑問に AI がいつでも対応・「OCN モバイル ONE」おすすめプランも提案～

NTT コミュニケーションズ（以下：NTT Com）は、自然な日本語を高い精度で理解できる^{※1} AI(人工知能)エンジン「Communication Engine “COTOHA[®] (コトハ)”^{※2}（以下：「COTOHA」）を活用し、LINE 公式アカウント上で格安スマートフォン（以下：格安スマホ）や SIM カード^{※3} についてお客さまの疑問・質問に 24 時間 365 日対応する AI 対話機能と、モバイル通信サービス「OCN モバイル ONE」の豊富な料金プランからお客さまにおすすめのプランを提案する診断機能を、2017年8月31日から提供開始します。

なお、「COTOHA」は NTT グループの AI 関連技術「corevo[®](コレボ)」^{※4}を活用しています。

1. 概要

複雑な料金プランや設定方法などの疑問が解決できない、または自分にあった格安スマホが見つけれないために導入を見合わせているお客さまに対し、現在運営している NTT Com LINE 公式アカウントに搭載された AI エンジン「COTOHA」が、いつでも LINE 画面上でお客さまの疑問・質問にお答えするとともに、お客さまの利用方法に応じたおすすめ「OCN モバイル ONE」のプランをご提案します。

2. 主な機能

お客さまは、NTT Com LINE 公式アカウントと友だちになることで、以下の機能をご利用いただけます。

1) お客さまの疑問・質問に 24 時間 365 日リアルタイムで回答する「AI 対話機能」(図 1)

「格安スマホとは何か?」「SIM とは何か?」などの基本的な質問から、具体的な購入に関する相談まで自分の好きなタイミングで聞くことができます。また、AI で解決できない場合は、有人才オペレーター^{※5}が対応します。

2) お客さまにおすすめのプランを提案する「ぴったり診断機能」(図 2)

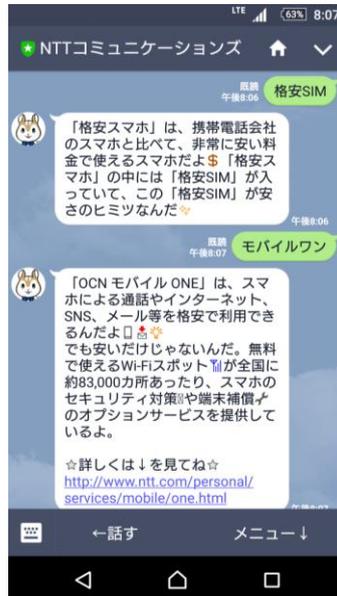
端末や料金プランなど格安スマホや SIM の基本知識がない方でも、3～6 つの質問に答えていくだけで、「OCN モバイル ONE」のおすすめプランの提案が受けられます。「COTOHA」が持つ日本語理解機能に加え、アクセントチュア^{※6}が提供するレコメンドサービス「ARS^{※7}」を利用することで、自然なお客さまとの対話の中から“真”のお客さまニーズを抽出し、最適なプランを提案することが出来るようになりました。

■ご利用イメージ

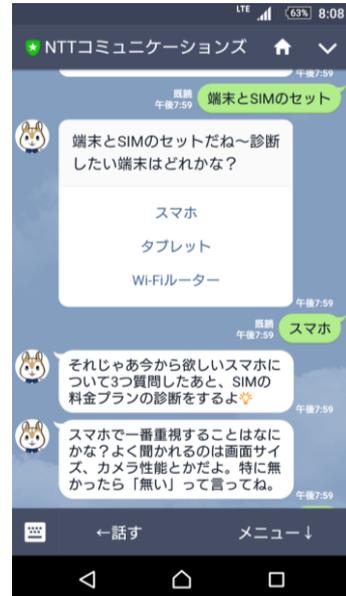
<メニュー画面>



<図1：AI 対話機能>



<図2：ぴったり診断機能>



3. 「～AI を使って AI 家電^{※8}を当てよう～ プレゼントキャンペーン」の実施について

より多くのお客さまが格安スマホに興味を持ち、簡単に利用開始いただけることを目指し、本新機能の提供と合わせて、キャンペーンを実施します。

- 対象者：対象期間中に、NTT Com LINE 公式アカウントの友だち専用フォームを通じて、応募いただいた方
- 対象期間：2017年8月31日11時から2017年9月12日9時59分まで
- 特典内容：抽選で3名様にAI家電、500名様にLINEギフトコード（1,000円分）をプレゼント

AI家電 3名様



シャープ ヘルシオ
※賞品は一例です。

LINE ギフトコード 500名様

LINE GIFT CODE

この他、「ぴったり診断機能」でおすすめされる端末など格安スマホを手軽に始められるセール^{※9}をご提供します。詳細はこちらをご覧ください。

<http://www.ntt.com/personal/services/mobile/one/set.html>

今後も、NTT Com はお客さまに快適なインターネット環境をご利用いただけますよう、「OCN モバイル ONE」の利便性向上を図るとともに、AI エンジン「COTOHA」の精度向上に努めてまいります。

■ 「COTOHA」とは

NTT が 40 年以上に亘り蓄積・精練した 110 万語におよぶ日本語データベースや高精度の日本語処理技術を活用することで、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。また、不足している情報を自動でお客さまに質問したり、オペレータの応答を学習するため、応答能力が自動的に強化されます。

<http://www.ntt.com/business/services/application/ai/cotoha.html>

※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 の商標です。

※3: SIM カードとは、電話番号を特定するための固有の ID 番号が記録された、携帯やスマートフォンが通信するために必要な IC カードのことです。

※4: 「corevo®」は日本電信電話株式会社の商標です。 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>



※5: 有人オペレータの対応時間は、日祝以外の 10 時～19 時となります。

※6: アクセンチュアとは、「ストラテジー」「コンサルティング」「デジタル」「テクノロジー」「オペレーションズ」の 5 つの領域で幅広いサービスとソリューションを提供する世界最大級の総合コンサルティング企業です。 <http://www.accenture.com/jp>

※7: ARS とは

アクセンチュア・レコメンド・サービス (ARS) は、アクセンチュアのデータサイエンティストが顧客属性や行動履歴・嗜好、行動習慣や状況推定を加味して高度化したアルゴリズムを構築し、一人一人の「個」客の特性に即した最適なコンテンツを提供するレコメンドサービスです。

詳細はこちらを参照ください。

<https://www.accenture.com/jp-ja/service-accenture-analytics-recommend-service>

※8: 人工知能 (AI) を搭載した家電をさします。

※9: NTT レゾナント株式会社が実施します。