

2018年5月31日  
株式会社 NTT ドコモ・ベンチャーズ  
NTT コミュニケーションズ株式会社

## NTT ドコモ・ベンチャーズが Inbenta へ出資 NTT コミュニケーションズの AI 事業強化を推進

株式会社 NTT ドコモ・ベンチャーズ(本社：東京都港区、代表取締役社長：中山俊樹、以下 ドコモ・ベンチャーズ)は、同社の運用する NTT グループのファンドを通じて、自然言語処理を用いた AI 技術を提供する米国のスタートアップ企業 Inbenta Technologies Inc. (本社：米国カリフォルニア州フォスターシティ、CEO：Jordi Torras、以下 Inbenta)に対して、2018年5月に出資を行いました。

本出資によって、同じく NTT グループであり、既に Inbenta の技術を活用したサービスを提供している NTT コミュニケーションズ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：庄司哲也、以下 NTT Com)は、同社との連携を深めるとともに、AI 事業の強化を推進していきます。

NTT Com は、Inbenta 独自の AI 技術である、文章の意味を理解することが可能な「意味検索エンジン」に関する日本市場での独占販売権を有しており、2017年1月より、当該エンジンを活用した「Semantic Search Engine “COTOHA (コトハ) Chat & FAQ<sup>®</sup>” (以下「COTOHA Chat & FAQ」)を提供してきました。

「COTOHA Chat & FAQ」はこれまで、Inbenta の技術に NTT グループのサービスを組み合わせることで、お客さまのニーズにお応えしてきました。例えば、NTT グループの有人チャットシステムとの連携や、過去の対応履歴などから同サービスに必要な FAQ データベースの作成を代行するサービスの提供により、さまざまなお客さまの顧客接点の高度化に貢献してきました。

このたびの Inbenta との更なる関係強化により、今後は他社 SaaS と組み合わせた活用も可能となることに加え、NTT Com の音声系サービスや NTT 研究所の自然言語処理技術など NTT グループの技術を取り入れて、「COTOHA Chat & FAQ」の利便性をいっそう高めてまいります。

### (参考 1) Inbenta の AI エンジンについて

Inbenta が提供する自然言語処理を用いた AI エンジンは、自然な会話文章に加えて、誤字脱字などがある文章も理解することができ、ユーザーが入力した質問の意図を的確に読み取ることができます。また、Web サイトにある FAQ 検索ボックスに Inbenta の AI エンジンを実装することによって、ユーザーの質問に対して高い回答精度を実現することが可能です。さらに、問合せ対応を行うチャットボットも提供しており、人間と対話しているかのように返答することができます。このため、オペレーターの代理として AI が 24 時間 365 日のお客さま対

応を行うことができます。

## **(参考 2) 「COTOHA Chat & FAQ」について**

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サービスです。「意味検索エンジン」によって、キーワードマッチ方式のみを用いた検索よりも精度の高い回答を見つけられることが特長です。

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。これにより、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。

またチャットボット型をはじめ、検索ボックスや問合せフォーム、LINE などさまざまなインターフェースで実装できるほか、FAQ 検索の管理・分析機能によって、ユーザーの問合せ傾向や適切な回答を提示できた率などの分析を行うことができるため、顧客満足度の向上に貢献します。

「COTOHA Chat & FAQ」 <https://www.ntt.com/cotoha-cf>

※記載の社名、商品名は各社の商標または登録商標です。