

2015年10月8日

人工知能（AI）による 人間との高度な対話を提供する 「Virtual Assistant」（仮称）サービスについて

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下、NTT Com)は、米国 IPsoft^{*1}社と提携して、人間の自然な会話や書き言葉を高い精度で解析する人工知能（AI）を活用し、新たな対話業務支援サービス「Virtual Assistant」（以下、本サービス）を、日本語・英語の2言語で、2016年夏より提供開始する予定です。

そのため、今回、商用サービスの提供に先立ち、2016年2月より開始予定のPoC^{*2}における参加企業様を募集し、様々なシーンでの活用実証実験を重ねることで、サービス品質の向上を進めます。

本サービスの利用は、企業などのコンタクトセンターや店頭における問い合わせ対応業務や電話などによる販売業務などの一部をクラウド上のAIにより実現し、当該業務の24時間対応や対応時間の削減を推進できるとともに、別業務への人材シフトが可能となります。

本サービスは、米国 IPsoft 社の最先端の推論エンジンや、NTT メディアインテリジェンス研究所の40年の研究に基づく最新の日本語処理技術などを活用することで、高い精度で自然言語^{*3}を理解するサービスです。

1. 背景・目的

企業にとって、個人のお客さまとのコンタクト業務は近年急速に多様化しています。グローバル化・多言語化に加え、電話やメール、web、携帯電話やスマートフォンを通じたSNSやチャットベースのリレーションなど経路も複雑化し、お客さまとのより良い関係構築のため、複雑で多様な対応の実現を企業は求められています。

また、日本における労働力人口の減少により、労働生産性の向上または高度な業務へのリソースシフトの実現は、多くの企業の最重要課題のひとつとなっています。

AIを活用した高度な対話機能・学習機能を有する本サービスは、これらの課題を解決するための新たな試みです。人の代わりができるVirtual Assistantを実現し、お客さまの業務を抜本的に変革するために、NTT Comは本サービスを実現します。

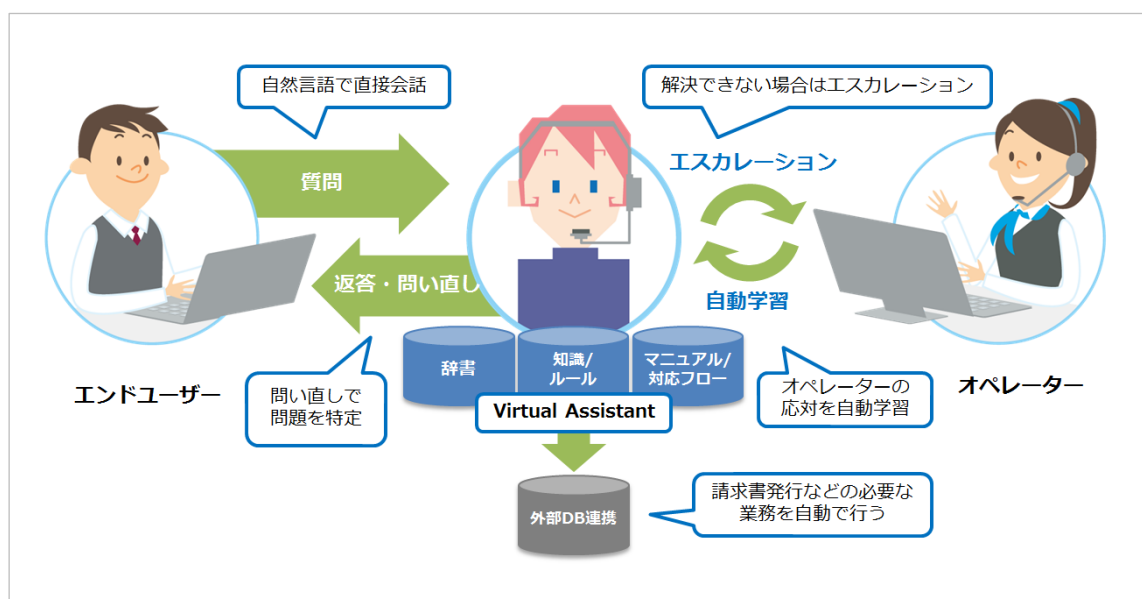
2. 概要

本サービスの活用により、コールセンターの一次受付や店頭窓口、アウトバンド要員をクラウド上のAIに置き換えることが可能です。またオペレーター/販売員の後方支援としてもお使い頂けます。

自動応答だけでなく、請求書発行業務やメール送信、資料の発送など、応対に伴って発生するビジネスプロセスの処理も行いながら、一人称で応対を完了することができます。

<活用例：コンタクトセンター>

エンドユーザーのお客さまは、待たされることなく、24時間365日いつでもどこでも、均一なサービスを受けることができます。また、オペレーターの方は回答すべき内容や次に聞くべき質問をVirtual Assistantのサポートで、これまでより短時間で把握することも可能です。



- エンドユーザーのお客さまからの予約受付/トラブル相談/各種手続などを、自然言語による対話を通じて一人称で応対します。
- エンドユーザーのお客さまの曖昧な質問には最適な問い直しを行い、問題を特定します。ユーザーが聞きたいことを正確に把握することで、より精度の高い回答を提示することができます。問い直しはVirtual Assistantが自動的に判断して行うため、従来必要であった、問い直し部分のシナリオの作成は不要です。
- 解決できない問題や複雑な要請は人間のオペレーターに自動エスカレーションするとともに、オペレーターの対応を自動学習し、次回以降の対応に活かします。オペレーターの対応を余すことなく蓄積・活用できる効率的な学習サイクルを実現できます。
- エンドユーザーのお客さまとの対話を通じて合意事項に基づき、企業の顧客システムなどと連携して、申込みや請求金額の変更、設定変更などの必要なビジネスプロセスを自動処理します。

3. 今後の展望

NTT Com のクラウド上に、自然言語の認識や対話を実現するための汎用的な知識やツールや、業界や用途により異なる辞書データなどを蓄積・整備することでお客様の業務課題の解決速度を向上させる取組みや、NTT Com が社内で利用している Inbenta^{*4} 社の FAQ 検索サービスともあわせ、本サービスの向上に努めてまいります。

また本サービスを活用したお客様のビジネスプロセスの改善/業務改革を推進するため、コンサルティング事業者や CRM 事業者など、本サービスの実現にご協力頂けるパートナー企業を今後募集してまいります。

NTT Com は、キャリアならではの高品質かつ安全安心なシームレスクラウド環境を活用した AI 活用サービスを、今後様々な分野で提供をしていく予定です。我々のクラウド環境上で AI が活動し始めることで、クラウド上に集積するビッグデータなどを活用した AI エンジンの自己学習に伴い、加速度的に AI エンジンの高度化を実現できると考えています。既存サービスも含め、各サービスに応じた AI を活用し、さらに高性能・高品質なものへ発展させてまいります。

(参考)

「Virtual Assistant」は、2015 年 10 月 8 日～9 日に開催する「[NTT Communications Forum 2015](#)」にて、展示を行う予定です。

*1 IPsoft 社：AI テクノロジーおよび IT 運用の自動化サービスプロバイダー

*2 PoC：Proof of Concept の略。ここでは検証、実証実験の意味。

*3 自然言語：話し言葉や書き言葉など、人間によって日常の意思疎通のために用いられる言語体系

*4 Inbenta 社：自然言語処理と AI を活用し、FAQ 検索のソリューション等を提供するプロバイダ