

2018年10月25日

報道関係各位

株式会社 U-NEXT マーケティング

コールセンター向け自動応答サービス「AI コンシェルジュ」に LSTM 導入 話し言葉の認識率の向上に期待

USEN-NEXT GROUP の株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「U-NEXT マーケティング」）は、ディープラーニングの発展技術であるリカレントニューラルネットワーク（以下 RNN）の「LSTM（Long Short-Term Memory）」を、2018年10月11日より当社の提供する AI（人工知能）を活用した自動応答サービス「AI コンシェルジュ」のコールセンター向け AI 音声認識エンジンに採用いたしました。株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸以下、アドバンスト・メディア）の音声認識エンジン AmiVoice を使用しています。



LSTM の最も大きな特徴は、従来の RNN では短期でしか学習できなかった長期の情報を活用可能な点です。これを音声認識エンジンに搭載することで、話し言葉を中心とした自然発話の認識率を大きく向上させることが期待できます。

■ AI コンシェルジュについて

『AI コンシェルジュ』は、企業などのコールセンターにおける問い合わせ対応や商品の申し込み受付（受注）、販売などの業務を AI ロボットが行うサービスです。ユーザーからのお問い合わせについて、話した言葉の意図を解釈し、理解します。その内容に対し、業務毎に構築した FAQ や蓄積した対応履歴のデータベースから回答を抽出し、AI が自動で適切な回答を音声合成にて返答することが可能です。また、24 時間 365 日稼働可能なため、深夜や早朝など営業時間外の対応を AI に任せて、ユーザビリティ向上、サービス拡充に活用することもできます。これにより、有人による対応時間、待ち時間の短縮ができ、コールセンターの自動化・効率化に貢献いたします。

U-NEXT マーケティングは、今後も AI の対応品質、精度の向上を進めると共に、最先端テクノロジーを通じてクライアント企業の業務効率化・自動化を推進できるよう、サービスのより一層の拡大を目指してまいります。

【株式会社 U-NEXT マーケティングについて】

社名：株式会社 U-NEXT マーケティング
代表者：代表取締役社長 溝辺 和広
資本金：30,000,000 円（資本準備金を含む）
設立：2010 年 12 月 10 日
本社：〒141-0021
東京都品川区上大崎 3-1-1
URL：<https://unext-marketing.jp/>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT マーケティング AI ソリューション事業部 担当：鈴木
<https://unext-marketing.jp/contact/>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部
担当：清水、滝口
TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp