

2020年1月15日

報道関係各位

株式会社 TACT

『AI コンシェルジュ for チャットボット』サービス開始 ～1,000 万件超の会話データ分析実績を活用し、企画・設計から運用・フォローまで一気通貫サポート～

USEN-NEXT GROUPの株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、当社）は、AI エンジンによる自然言語処理を用いた新たな自動応答チャットボットサービス『AI コンシェルジュ for チャットボット（以下、AIC チャットボット）』を本日、1月15日より提供開始します。『AIC チャットボット』は、「AI コンシェルジュ®」の対話エンジンを用いた AI が、ユーザーからの問い合わせに適切な回答を自動応答し、高品質な会話を実現します。



■サービス概要

『AIC チャットボット』は、ユーザーからの問い合わせに対して、機械学習により適切な回答を抽出し自動で回答するチャットボットサービスです。機械学習に必要なデータは、電話の自動応答サービス「AI コンシェルジュ®」の運用で、1,000 万件を超える会話データ分析の実績を持つ当社がクライアントに代わって構築します。また、機械学習だけでなく、選択肢をたどっていくことで質問を特定する、選択肢型のチャットボットとしてもご利用が可能です。導入後も、豊富なチューニング実績を持つ当社が、エラーポイントの発見と改善策をご提案し、継続的に精度向上をサポートします。

これにより、シナリオ構築の負担や、導入後のチューニング作業に対する不安などで利用を断念していた企業に対して、社内・社外向け問わず気軽にチャットボットを導入いただくことが可能になります。

イメージ（ユーザー画面）



■背景

当社は 2016 年にも、チャットボットサービスの提供を検討していました。しかし当時は、電話による問い合わせが中心のユーザーを対象としていたため、PC 操作が必須のチャットボットだけではコールセンターが抱えている課題の解決につながらない、市場導入が難しいと考えました。

そこで、コールセンター向けのソリューションとして「音声」に着目した自動応答サービス「AI コンシェルジュ®」のリリースに至りました。「AI コンシェルジュ®」は、発話した問い合わせ内容を認識し、音声合成技術を使って回答をすることでコールセンターの効率化をサポートしています。

さらに近年、「AI コンシェルジュ®」導入企業からの様々なご要望にお応えする中で、新たな課題も見えてきました。例えば、パソコンなどのテクニカルサポートにおいて、電話による音声応答の「AI コンシェルジュ®」単体では操作方法や故障状況などの複雑な説明を伝達しづらいことなどが挙げられます。

そして今回、当社は『AIC チャットボット』の提供を開始します。従来の「AI コンシェルジュ®」による音声でのサポートに加え、チャットボットでの動画や画像による視覚的コンテンツを組み合わせることで、通話時間を短縮しオペレーター負荷の軽減を実現します。また、自社開発の対話エンジンを組み込むことにより、低価格での提供が可能となります。

■価格

初期費用：25 万円～

月額費用：25 万円

*上記の月額費用には、学習データのアップデートやレポートを含みます。

■ AI コンシェルジュ®について

「AI コンシェルジュ® (<https://www.tactinc.jp/ai>)」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 が自動応答するサービスです。ユーザーからの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で回答します。ユーザーが希望すれば回答内容や参考となる URL を SMS で送信することが可能です。24 時間 365 日稼働できるため、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・効率化に貢献します。

当社は、今後も AI や新しいテクノロジーを用いてさらなる自動化・効率化のサポートを目指し、新機能の開発やサービスの拡充を進めてまいります。

■ 会社概要

会社名：株式会社 TACT

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

本店：〒141-0021 東京都品川区上大崎 3 丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

東京本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

URL：<https://www.tactinc.jp>

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT（担当：三村、西澤）

<https://www.tactinc.jp/contact>

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

【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 PR 課 担当：櫻井

TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp