

News Release

2018年6月27日
株式会社日立製作所

AIを活用した学習機能により効率的な運用を可能にする 「チャットボットサービス」を販売開始

ヘルプデスク業務での試行運用の結果、オペレーターへの問い合わせ件数が前年度比 20%減少

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO: 東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、対話型ボット*1による業務改革や新たな価値の創出を支援するデジタル対話サービスの第一弾として、さまざまな業種における問い合わせ対応の効率化を支援する「チャットボットサービス」を6月27日より販売開始します。本サービスは、チャットによる問い合わせに対して、企業内に蓄積されている業務ナレッジをもとに作成したFAQ*2や業務シナリオなどから適切な回答を自動的に返すことを可能にします。これにより、社内外からの問い合わせに対応するヘルプデスクやコンタクトセンターにおいて、業務負担を軽減するとともに、24時間対応やサービス品質の向上を支援します。また、AI*3を活用した学習機能により、効率的に回答精度を高めることが可能なため、チャットボットの運用負担を軽減することが可能です。

*1 テキストや音声による人の質問に対して自動的に応答する対話システム

*2 FAQ: Frequently Asked Questions の略。

*3 2017年9月28日 日立ニュースリリース「自発的に成長する音声対話 AI 技術を開発」

<http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2017/09/0928b.html>

なお、本サービスの商用化に先立ち、2017年11月から2018年3月まで、日立グループの人事、財務のシェアードサービスを請け負う株式会社日立マネジメントパートナーにおいて試行運用を実施しました。具体的には、日立グループ内の年末調整に関する問い合わせを受けるヘルプデスクにおいて、これまでのオペレーターによる電話又はメールでの対応だけでなく、新たにチャットボットを構築し、並行して運用した結果、オペレーターへの問い合わせ件数が前年度比20%減少し、ヘルプデスク業務の効率化を確認することができました。

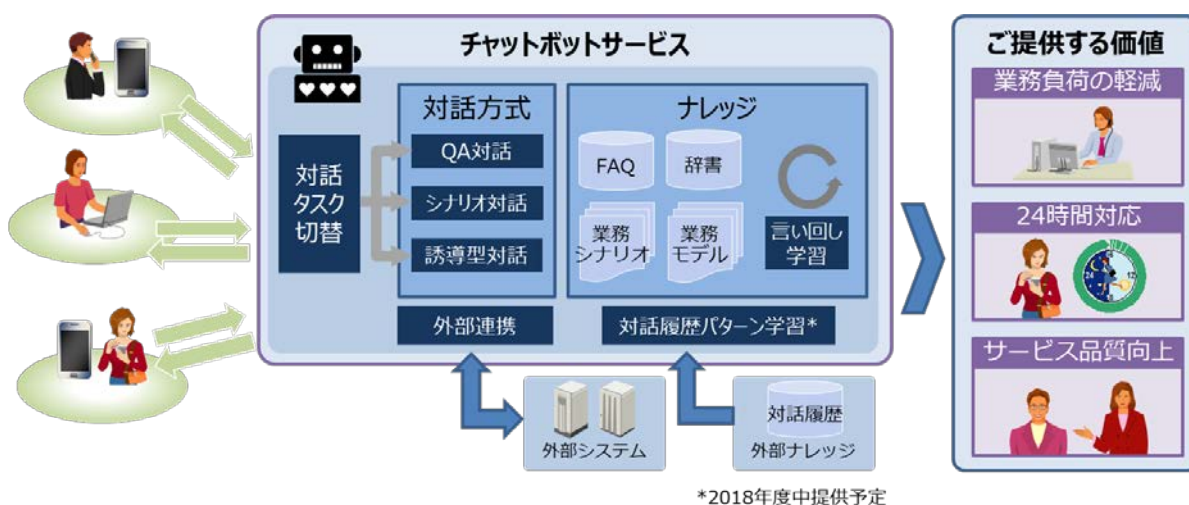
近年、さまざまな業種で、労働人口の減少や熟練者の不足、働き方改革が経営課題になっています。そこで、業務負担の軽減や生産性向上の手段として、社内外からの問い合わせ対応を自動化するチャットボットに期待が高まっています。しかし、チャットボットの活用には、FAQの登録や業務シナリオの作成などの事前準備に時間がかかることに加え、回答精度を高めるためには人手によるFAQや辞書データの継続的な更新を必要とするなど、運用面での課題がありました。

本サービスは、一問一答のQA対話、業務シナリオに沿って会話を進めるシナリオ対話、回答に必要な情報が不足している場合に質問者への聞き返しにより情報を補う誘導型対話の三つの対話方式をサポートしています。その対話方式を質問に応じて適切に切り替えることで自然な対話を実現します。また、日立独自のAIにより、質問における単語や言い回しの違いを自動的にナレッジとして蓄積していくことが可能であり、チャットボットの運用担当者の作業負担を軽減できます。さらに、お

お客様の業務システムと連携が可能であり、問い合わせ対応の自動化だけでなく、業務システムへの照会、変更、登録などの作業を代行処理するチャットボットを構築することができます。

日立は、今後もチャットボットサービスの機能強化および、デジタル対話サービスのメニュー拡充を図り、IoT プラットフォーム「Lumada」のソリューションコアとして幅広く展開することで、新たな価値創出や業務改革を支援していきます。

■チャットボットサービスの概要図



■チャットボットサービスの主な特長

1. 対話方式を柔軟に切り替えて自然な対話を実現

一問一答のQA対話、あらかじめ定めた業務シナリオに沿って会話を進めていくシナリオ対話、回答に必要な情報が不足している場合に質問者への聞き返しにより情報を補う誘導型対話の三つの対話方式をサポートしています。これにより、問い合わせ対応や申請受付業務、商品レコメンドなどさまざまな用途に適用できます。また、お客様の質問内容に応じて三つの対話方式を自動的に切り替える対話タスク切替機能により、人間同士のやり取りに近いスムーズな回答をすることができます。

2. AIを活用した回答精度の向上により運用負担を軽減

質問の単語や言い回しの違いにより、チャットボットが適切な回答を判断できない場合、質問内容の理解が正しいか質問者に聞き返しを行います。聞き返した結果、同義と分かった単語や言い回しはナレッジとして蓄積していきます。これにより、専門知識を持たない運用担当者でも容易かつ継続的に回答精度を向上させていくことが可能です。

さらに、コールセンターなどの既存システムに蓄積されている対話履歴を分析してチャットボットのFAQとして活用する対話履歴パターン学習機能*4により、FAQの登録作業を大幅に削減します。

*4 2018年度中の提供を予定しています

3. 事前準備・検証から構築・運用までを一括サポート

FAQ・業務シナリオの作成から、試行運用による導入効果の検証、業種ごとの業務に応じたカスタマイズや回答精度を高めるためのチューニングなどチャットボットの迅速な導入と効率的な運用を一括して支援します。また、お客さまの業務システムと連携したチャットボットの構築が可能で、問い合わせ対応の自動化だけでなく、業務システムへの照会、変更、登録などの運用作業をチャットボットに代行処理させることができます。例えば、情報システム部門の運用担当者がマニュアルを参照しながら実施している複雑な運用作業を代行するチャットボットを構築すれば、運用担当者はチャットボットに指示するだけでよくなり、業務の効率化や人為的なミスの低減を図ることができます。

■ 価格および提供開始時期

名称	概要	価格(税別)	提供開始時期
チャットボット サービス	チャットボットのクラウドプラットフォームと、導入、構築、運用を支援するサービスを組み合わせ提供	個別見積	7月20日

■ 「デジタル対話サービス」について

対話型ボットを活用して業務改革や新たな価値の創出を支援するサービス。今回、「チャットボットサービス」を第一弾とし、販売開始します。

URL: <http://www.hitachi.co.jp/products/it/IoTM2M/bot>

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部 IoT・クラウドサービス事業部
お問い合わせフォーム: <http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
