

2017年9月15日

NNC株式会社
日本電通株式会社
日本電通グループ
(NDIソリューションズ株式会社)
(四国システム開発株式会社)

豊富な対話形式で適用範囲を拡大する AI チャットボット製品「CB2」の販売を開始

～ AI チャットボットが基幹システムやRPAと連携し、働き方改革に貢献します ～

日本電通グループ*は IBM Watson を活用した AI チャットボット製品「CB1 (シービーワン)」の上位製品である「CB2 (シービーツー)」を 2017 年 9 月 15 日より販売開始いたします。CB2 は IBM Watson の NLC (自然言語分類) API と Conversation (会話) API を活用することで、様々な対話形式に対応し、AI チャットボットの適用範囲を拡大します。

先行販売中の「CB1」は 1 問 1 答形式の AI チャットボットであり、質問に対する回答の確信度が低い場合には「わかりません」といった単純な返答を返して終了しますが、シリーズ第 2 弾製品である「CB2」は、質問者との対話の継続を実現しています。例えば質問に対する回答の確信度が低い場合には、「複数回答候補の提示」や「聞き返し」を行うこと、また対話の中で「キーワードの絞り込み (時や場所、名称、数量など)」を行うことで、より確信度の高い回答を導き出します。CB2 では高度な対話形式でのチャットを実現することにより、有人対応に近い自然な対話をすすめながら、質問者が迅速に適切な回答を得られることを支援します。

CB2 は CB1 と同様に、カスタマーセンター等におけるお客様サポートサービスの 24 時間対応、社内・社外業務向けの問合せ自動応対、基幹システムと連携した業務データ照会などに活用できます。CB2 は、これに加えて対話形式で絞り込んだ意図・要望を RPA や基幹システムと連携し、更新系業務処理の自動化などにも対応する予定です。AI チャットボットを活用することにより、業務の時短、効率化を支援し、働き方改革に貢献します。

— CB1 オプション製品の CB2 への対応について —

「有人チャット/ビデオチャット連携」、「LINE 等のオムニチャネル対応」、「お客様の声分析」等の CB1 オプションは順次 CB2 に対応する予定です。

— CB2 販売開始に伴う CB1 の対応について —

CB1 は AI チャットボットのエントリー製品として引き続き CB2 と並売いたします。月額料金は CB2 の販売開始に伴い、さらにお求めやすい価格へ値下げをいたします。CB1・CB2 の価格及び、乗換え (CB1→CB2) に関するご案内については、下記「価格について」をご参照ください。

* 「日本電通グループ」

日本電通株式会社	(本社：大阪府大阪市、代表取締役会長兼社長：上 敏郎)
NNC 株式会社	(本社：新潟県新潟市、代表取締役社長：仁司 宏一)
NDI ソリューションズ株式会社	(本社：東京都品川区、代表取締役社長：岩井 淳文)
四国システム開発株式会社	(本社：徳島県徳島市、代表取締役社長：日下 修伸)

製品概要

<表 1> CB1 と CB2 の違い

	 CB1 Chatbot solution	 CB2 Chatbot solution
会話パターン	1問1答 (低確信度時は単純な対応を返すのみ)	① 気配りのある1問1答 A) 低確信度時の聞き返し B) 低確信度時の複数候補提示 C) 質問カテゴリ提示 ② 対話形式の質問絞り込み
Watson API	NLC	NLC + Conversation
乗換え	【CB1 → CB2 への乗換え】 ● CB2移行時には解約金なしでCB1を解約しCB2を契約。 ● CB1学習データ (コーパス) はCB2で活用可能。	【CB2 → CB1 への乗換え】 ● CB2からCB1へ乗換えは想定しておりません。

< ビジネス適用例（活用シーン） >

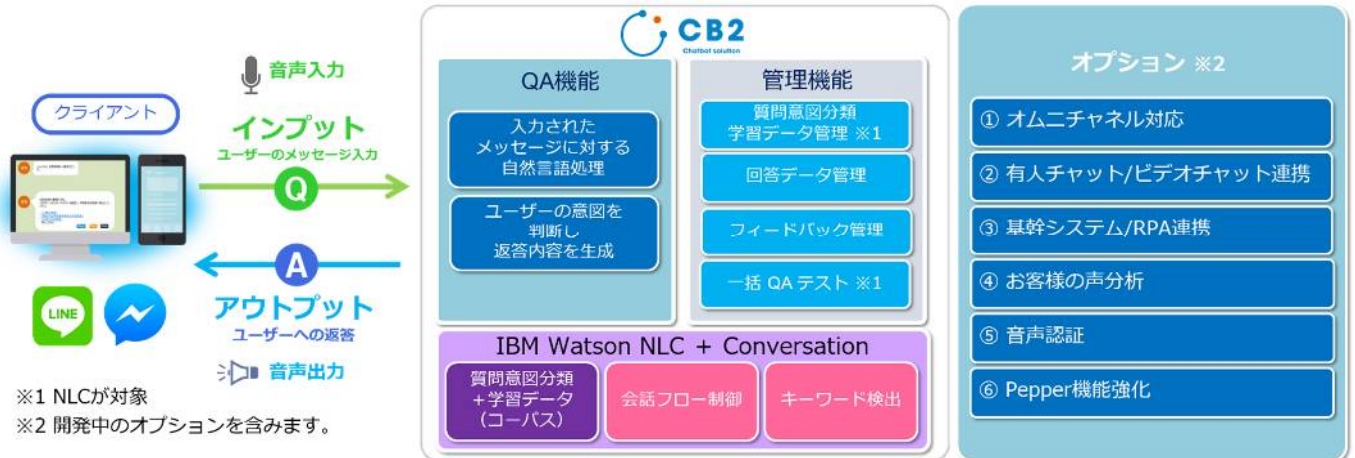
お客様サポートサービスへの適用例

- オムニチャネルのオンライン接客に適用することで、ビジネス機会を創出し、売上増に寄与
- カスタマーセンターでのトラブル・故障診断に適用することで、24時間対応やサービス品質の平準化を実現
- 販売管理システムと連携した対話型レコメンデーションに適用することで、関連する商品をご提案

社内業務への適用例

- 人事・総務・経理等のバックオフィス業務問合せや、製品情報・顧客情報等の営業支援系問合せに適用することで、省力化と回答品質平準化を実現
- RPAや社内の基幹システムと連携することで、業務データ照会や更新系業務処理（受注入力、在庫引き当て、申請業務など）を実現

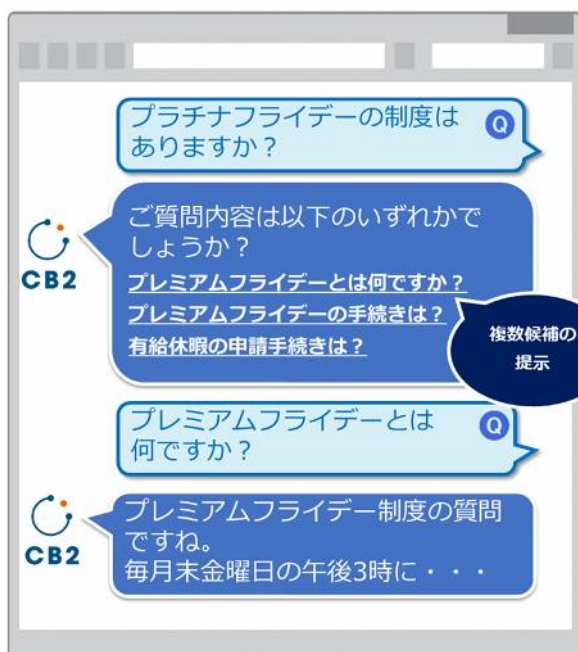
< 図1 > CB2 システム機能概要



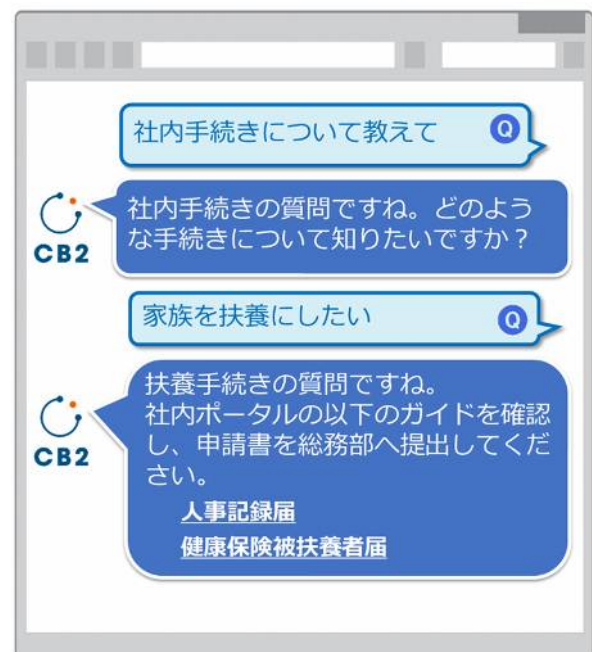
- ・「Pepper」はソフトバンクロボティクス株式会社の登録商標です。
- ・「LINE」はLINE株式会社の登録商標です。
- ・「Facebook Messenger」は、Facebook, inc.の登録商標です。

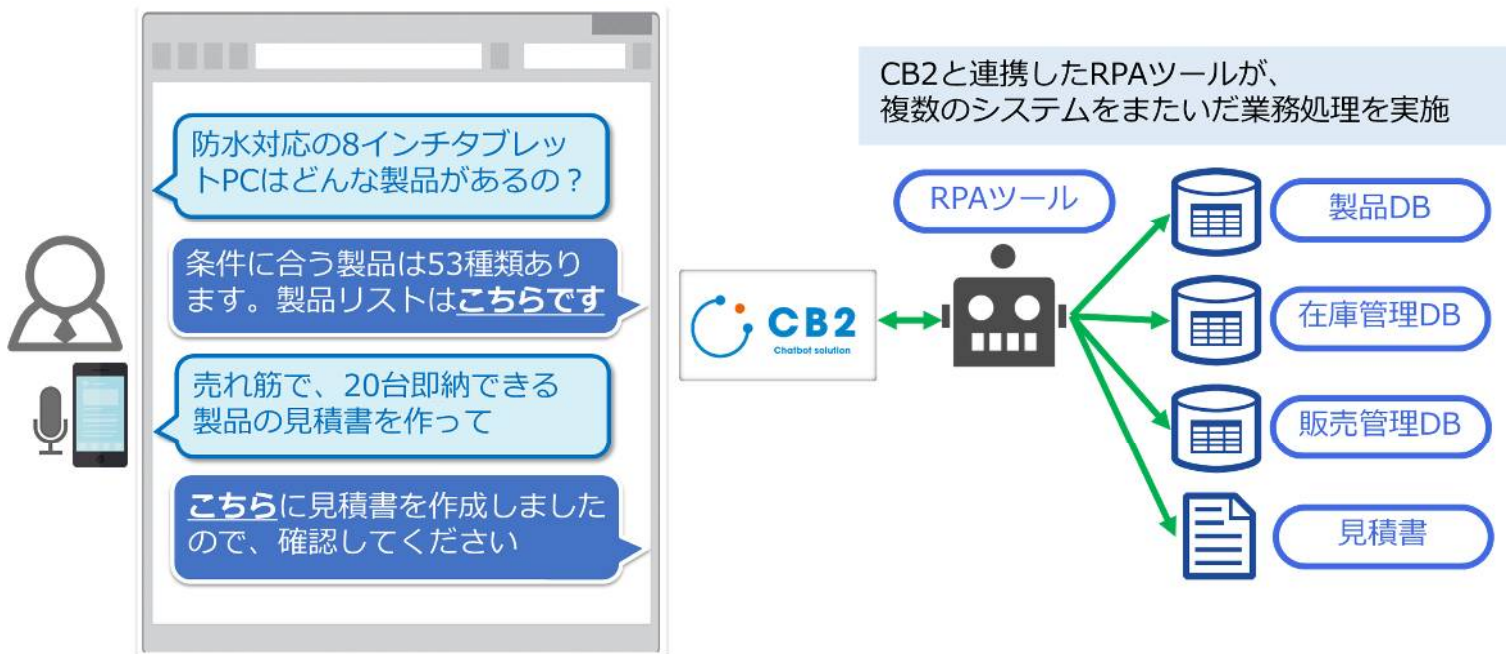
< 図2 > CB2 画面イメージ

意図判断が低確信度時の複数候補提示



対話形式の質問絞込み





※RPA/基幹システム連携は開発中のオプション機能です。

価格について

CB2 月額利用料金 ¥570,000 - (税抜) から
 CB1 月額利用料金 ¥290,000 - (税抜) から

※乗換えについて<CB1 → CB2>

- CB2 移行時にはCB1を解約し、新たにCB2をご契約いただきます。(解約金は発生しません。)
- CB1 学習データ (コーパス) はCB2で活用が可能です。

※乗換えについて<CB2 → CB1>

- CB2 からCB1への乗換えは想定しておりません。

※オプション機能につきましては別途追加費用が必要になります。

IBM Watson について

「IBM Watson」は、コグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供される Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈し、根拠に基づいた回答を提示します。Watsonの詳細は、日本 IBM 公式サイトをご覧ください。(<http://ibm.biz/watsonjp>)

※IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

本リリース・製品についてのお問合せ

NNC 株式会社 営業担当

Tel : 025-378-2221 Fax : 025-370-7221
 E-mail : salesinfo@nncnet.co.jp

日本電通株式会社 広報担当

Tel : 06-6577-4191 Fax : 06-6577-4147
 E-mail : itsol_1@ndknet.co.jp

NDI ソリューションズ株式会社 広報担当

Tel : 03-6422-3885 Fax : 03-6422-3898
E-mail : ndi.info@ndisol.com

四国システム開発株式会社 営業担当

Tel : 088-626-5550 Fax : 088-626-5544
E-mail : info@ssdc.co.jp