

2018年7月23日
株式会社明治産業

福岡生まれの人工知能 24時間お問い合わせに対応する 質問回答人工知能「ロアンナ」導入

株式会社明治産業は、自然言語（話し言葉）でのお客様からのお問い合わせに、24時間、即時に回答する質問回答人工知能「ロアンナ」を、7月23日よりホームページに導入いたします。



「ロアンナ」は、ベルズシステム株式会社（福岡県福岡市：代表 小野寺隆）が開発した、福岡発の質問回答人工知能です。当社のホームページ上に導入することで、お客様は、従来の膨大な量の「FAQ（よくある質問）」から欲しい情報を探す手間が省け、気軽に自然言語（話し言葉）で質問し、即時に回答を得ていただくことが可能になります。

当社は、今年2月に、入居に伴うガス利用開始のお申込みをAI（人工知能）が受け付ける自動応答サービス「AI コンシェルジュ」をカスタマーセンターに導入。日時を問わず受け付け対応が可能になったため、お客様の利便性はもちろん、転入居の多い当社の繁忙期に、オペレーターの増員や研修などの必要がなくなり、時間とコストの削減に成功いたしました。また、定型反復の質問にAIが自動対応することで、オペレーターの顧客対応時間が大幅に減少し、複雑な質問への対応に集中することができました。

「AI コンシェルジュ」に続き、今回の「ロアンナ」の導入で、現在のお問い合わせ電話の約半数をAIが対応することを目標に、人は定形反復業務から解放され、より生産性が高い業務へシフトし、業務改善、働き方改革につなげます。また、「ロアンナ」は、ガスに関するだけでなく、当社の携わるあらゆることに気軽に質問いただき、お答えいたします。

【ロアナ導入事例】

質問「引越しの手続きは？」と入力、もしくは音声入力



よくある質問の中から、該当する質問項目をロアナが抜粋して表示。知りたい項目を選択。



回答ページへ誘導

「入居に伴うガスのご利用開始のお手続きは、3日前までの事前予約が必要です。」

■入居受付フォーム

<https://meiji-ai.com/residents/form>

■入居専用ダイヤル 0120-803-420

■退去に伴うガスのご利用停止のお手続き

<https://meiji-ai.com/moving/form>

「お引越しが決まったら、お早めにお申し込みください。」

それぞれの受付フォームからの申込みで、オペレーターを介さずに手続きができます。

【ロアナの特徴】

高度な自然言語（話し言葉）解析で質問の意味を理解

英語、韓国語など約80か国語、また様々な方言にも対応。

リンク・画像・動画で回答

従来の電話対応の会話だけでは伝わりにくかった内容を、SMS（ショートメッセージサービス）で文字・画像・動画で案内することで対応率が向上。

質問を仕分けし蓄積する

どの質問を何件対応したか、解決状況などを分析し、質問回答を「見える化」することで共通のマニュアルとして活用。

質問入力

質問を入力してください。自動応答でお答えします。

引越しの手続きは？

質問する

質問はこちらですか？

🔍 引越しの際の手続きはどうしたらいいですか？

🚫 知りたい質問がありません

質問を変える

🔍 引越しの際の手続きはどうしたらいいですか？

▶ 入居に伴うガスのご利用開始のお手続きは、3日前までの事前予約が必要です。

■ 入居受付フォーム
<https://meiji-ai.com/residents/form>

■ 入居専用ダイヤル
0120-803-420

■ 退去に伴うガスのご利用停止のお手続き
<https://meiji-ai.com/moving/form>

お引越しが決まったら、お早めにお申し込みください。

解決しましたか？

いいえ

はい

入力の際の誤変換も補正して理解

日本語特有の「表記ゆれ」も調整し理解する

漢字・仮名・カタカナ、漢字仮名交じり単語、口語表現、略語など、これまで日本語理解の大きな壁となっていた「表記ゆれ」を同じも言葉として理解。

学習されていない質問に回答をあたえることで、次回からは自動回答

人の場合、覚えるにも限界があるが、ロアナは、学習した知識を着実に蓄積していくので限界がない。自社に特化した人工知能に成長する。

●この資料に関するお問合せ

株式会社 明治産業

〒810-0022 福岡市中央区薬院 1-14-5 MG 薬院ビル 4F

Tel : 092-736-7711 Fax : 092-736-7714

<http://www.meiji-sangyo.co.jp/>

担当：永末有希 E-mail : nagasue@meiji-sangyo.co.jp