

2017 年 11 月 7 日

モビルス株式会社

モビルス、電話の問い合わせに「音声で自動回答する AI システム」を開発

～IBM Watson, 音声認識/音声合成ソリューションと、チャットボット技術の応用で～

顧客サポート向けチャットツールを開発するモビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下、モビルス）は、IBM Watson の自然言語処理、Google の音声認識(STT)、HOYA 株式会社（所在地：東京都新宿区、代表執行役 CEO：鈴木 洋、以下、HOYA）の音声合成ソフトウェア「VoiceText（ボイステキスト）」と、独自のチャットボット技術を連携させることで、電話からの問い合わせや質問に音声で自動回答するシステムを開発しました。

音声自動応答の流れと、システムの構成

音声自動応答のベースになるのは、テキスト自動応答です。モビルスでは、IBM Watson、BEDORE、AmiAgent や OKBiz.などの人工知能(AI)や FAQ システムとチャットシステムを連携することで、テキストチャットによる自動応答を実現できます。

例えば、予め AI に雑談やよくある質問を学習させることで、「こんにちは」という挨拶に対して「こんにちは。今日はどのようなお問い合わせですか?」と返したり、「料金はいくらですか?」という質問に「料金は月額 980 円です。初月の利用料は無料になっています。」と返答させたりすることができます。AI の学習データを増やすことで、数百から数千の質問に高い精度で回答するようなシステムの構築も可能です。

このようなテキストチャットによる自動応答に音声認識・音声合成の技術、電話・チャット連携の技術等を組み合わせたのが、電話/音声による自動応答システムです。全体のシステム構成と自動応答の流れは、以下のようになっています。

音声自動応答のしくみ



- ① 顧客が問い合わせ窓口の電話番号（例：03-XXXX-XXXX）に発信し、電話口で問い合わせや質問等を発話
- ② Google の音声認識技術（STT：Speech To Text）により、電話から入力された音声を日本語テキストに変換
- ③ モビルスのチャットツール「モビエージェント」で最適化処理したテキスト質問を、IBM Watson に問い合わせ
- ④ IBM Watson が問い合わせテキストを分析、質問への回答候補を「モビエージェント」に返答
- ⑤ 「VoiceText」で回答内容のテキストを日本語の音声に変換、電話口の顧客に対して音声で回答

電話による音声自動応答デモ：モビルスのバーチャルサポート担当「アイコ」

モビルスのチャットツール「モビエージェント」の製品サイト(<https://www.mobi-agent.com/chatbot/>)には、簡単な挨拶から、会社や製品に関する質問にお答えするバーチャルサポート担当の「アイコ」が24時間365日働いています。



こんにちは！バーチャルサポート担当のアイコです。

モビエージェントの機能を教えて

モビエージェントには、LINE・SNSとの連携や人工知能・FAQシステムとの連携機能、自動応答・有人応答切り替え機能、オペレーター支援機能など様々な機能が備わっています。機能について詳しくは、こちらのページもご参考になさってください。<https://www.mobi-agent.com/feature/>

送信

テキストチャット画面

こちらの自動応答をベースとして、電話対応を実現したデモ応答をお試しいただけます。簡単な挨拶や雑談、チャットツール「モビエージェント」の機能や料金、会社の所在地や社長などについて、およそ200問の質問をIBM Watsonに学習させています。

現時点では、うまくお答えできない質問もありますが、継続的な自動応答データの追加・更新等のチューニングによって、AIの回答精度を高めていくことができるしくみです。



お電話でご質問にお答えする音声自動応答のデモは、こちらからお試しいください。



03-4510-1487

営業時間：24時間、365日対応(※)

※ メンテナンスでお答えできないことがあります。その場合には、お時間を置いてからおかけ直してください。

Sample Question

- Q 名前は何ですか？ Q 趣味を教えてください Q 明日の天気は？ Q どんな機能があるの？ Q 最低契約期間は？ Q チャットの転送はできる？
Q 製品デモをお願いできますか？ Q 料金はいくらの？ Q 社長は誰？ Q 会社はどこ？ Q どんな社風ですか？

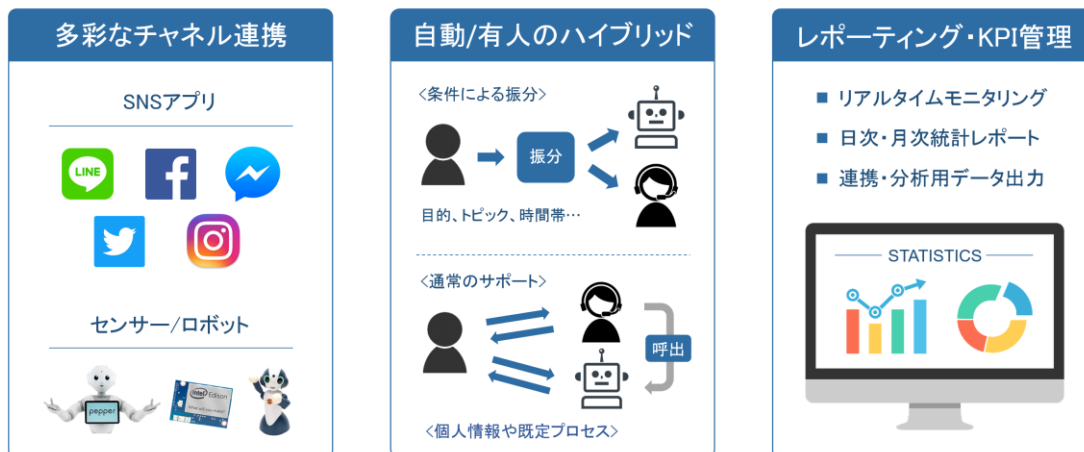
およそ200問の質問について様々な表現で学習させているため、言葉や語尾などを変えたご質問にもご対応ができます。

<モビルスのチャットサポートツール「モビエージェント」とは>

「モビエージェント」の特長は、ウェブサイト上のチャット小窓から、LINE・Facebook Messenger などのメッセージングアプリまで多様なインターフェースと連携でき、さらに FAQ システムや人工知能との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答をシームレスに実現できる点にあります。顧客は、サポート窓口を問わず、使い慣れたインターフェースから問い合わせができます。

顧客サポート向けチャットツール「モビエージェント」の特長

～製品サービスや顧客ニーズに応じて、多彩な応答設計と優れた運用管理の実現が可能～



一方、オペレーターは多様な入口からの問い合わせを管理画面にて一元対応でき、問い合わせやオペレーター状況のリアルタイムモニタリングによって、顧客サポートオペレーションを最適化できます。よくある問い合わせに対しては、定型文や画像・ファイルの送信によって、電話サポートでは困難なスムーズかつわかりやすいサポートが可能となります。

問い合わせの一次受け対応として、チャットボットが自動応答・振り分けを行い、資料請求や簡易な手続きなど、既定のプロセスで自動受付が可能な手続きは完全自動化することで、オペレーターは相談業務や難しい問い合わせ・クレーム対応により多くの時間をかけることができます。

◆ 会社概要

所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 KSS 五反田ビル3F

会社名：モビルス株式会社

代表：石井 智宏

設立日：2011年9月

事業：モバイルと人工知能を活用した、コミュニケーションとIoTソリューションの開発

電話：03-6417-9523

ウェブ：<http://mobilus.co.jp/>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

モビルス株式会社 東京都品川区西五反田1-21-8 KSS 五反田ビル3F

TEL: 03-6417-9523 FAX: 03-6417-9532

マーケティング担当 甲賀 info@mobilus.co.jp