



(報道発表資料)

2018年12月3日

株式会社エーアイスクエア

**株式会社 LIXIL の問合せ対応における AI チャットボット活用について
～ 自動応答システム「QuickQA」を用いたお問合せ対応の「ノンボイス化」に向け ～**

株式会社エーアイスクエア(本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」)は、このたび、株式会社 LIXIL (本社：東京都千代田区、代表取締役社長：大坪一彦、以下「LIXIL」)の自動応答システムに、当社の「QuickQA」が採用されましたので、お知らせいたします。

本取り組みでは、「ノンボイスによる 24 時間 365 日のお問合せ対応の実現」を目的に、社内外からのお問合せ対応に、エーアイスクエアが提供する「QuickQA」を導入しました。「QuickQA」は、学習データ(Q&A)に基づき、自然文で入力された質問の意味を当社独自の AI エンジンが解析して、最適な回答文を返答する自動応答システムです。

お客さまはチャット画面から、自然文やシナリオベース(メニュー選択形式)で問合せを行うことができます。AI エンジンが質問文の言葉の揺らぎを吸収し、高精度な回答を実現することで、単純な内容についての電話での問合せを削減し、顧客満足度の向上につなげます。

ウェブサイト経由でのチャット問合せサービスは、一部商品カテゴリを対象に既に稼働しており、現在、回答精度向上の取り組みを継続しつつ、対象カテゴリを順次拡大しています。今後は商品カテゴリの拡大に加え、長期保証等のサービスに関するお問合せ対応や、人事業務に関する社員からのお問合せ対応など、幅広い用途での導入に加え、有人チャットとのシームレスな連携による複雑な問合せ対応も予定しています。

両社は今後、自然言語処理技術・テキスト解析技術を中心とする各種 AI 技術を活用して、お問合せ対応の属人的な運用の改善と顧客接点業務の品質向上に取り組んでまいります。

【株式会社エーアイスクエアについて】

商号：株式会社エーアイスクエア

主な事業内容：人工知能(AI)を活用した各種 IT サービス提供およびコンサルティング

所在地：東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F

設立：2015年12月

資本金：1億8,750万円

従業員数：19名

株主：株式会社ブロードバンドタワー（東証 JASDAQ 3776）

株式会社メディアドゥホールディングス（東証一部 3678）

経営陣

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア

営業部 金澤 TEL：03-5835-3155

※電話番号をお確かめの上、お間違えないようお願いいたします。

※記載されている情報は、発表時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。