



ニュースリリース

2019年10月15日
株式会社オルツ
フォー・フュージョン株式会社

**世界初、日本語AI対話エンジンNeo RMRをZendeskに組み込み、販売を開始。
オルツテクノロジーとフォー・フュージョン、パートナー提携。**

人工知能開発プラットフォーム「Altgo.com（オルツゴー）」を展開する株式会社オルツテクノロジー（本社：東京都港区六本木、代表取締役：米倉千貴、以下「オルツテクノロジー」）は、クラウド型カスタマーサービスプラットフォーム「Zendesk」の公認ソリューションプロバイダーである、フォー・フュージョン株式会社（本社：東京都渋谷区神山町、代表取締役：鈴木 昭彦、以下「フォー・フュージョン」）と、オルツテクノロジーが提供する、AI対話エンジン「NeoRMR（Neo Rewritable Memory based Retrieval）」の展開パートナーとして業務提携することをお知らせします。



Zendeskのソリューションプロバイダーとして、国内の「チャット」市場を牽引するWebコミュニケーション企業、フォー・フュージョンが、オルツテクノロジーのオペレータAIサポートシステム「NeoRMR」をZendeskに組み込み、あらゆるユーザー情報をZendeskに集積し、様々なAIチャットソリューションを提供していきます。

この提携により、フォー・フュージョンのZendeskインプリアプリケーションとして、英語や中国語と比べると先行研究が圧倒的に少なく、文法が独特であることや文脈による省略が頻繁なことから、最も難解な言語とされる日本語AIモデルのサービスがオープンすることとなります。

NeoRMRは最先端の言語処理アルゴリズムMUSE（Multi-lingual Universal Sentence Encoder）の実装により、多言語化にも対応し、日本国産の先端言語AIモデルのグローバル市場への初の展開となります。

以上のAPI連携により、フォー・フュージョンの顧客は、Zendeskの機能の1つである、お問い合わせの種別や条件、時間軸等に応じた条件を基に設定する「自動化」に加え、最先端の日本語AIエンジンが組み込まれることにより、各種サービス(メール、チャット、電話等)の利用も極めて快適に、迅速に行えることとなります。

例えば、膨大なお問合せを抱える「航空会社」「旅行会社」「通信会社」では、予約や変更等の簡単な質問から、クレームや品番指定等を必要とする、人が対応しないと解決できない高度な質問まで、お問合せ内容が多岐に渡りますが、将来的にはAIによる自動対応が可能と

なります。

NeoRMRとZendeskを組み合わせて利用することにより、開発コストやエンジニアを必要とせず、AI技術を用いたカスタマーサポートを実現可能です。

オルツテクノロジーとフォー・フュージョンは、1年で100ライセンスの販売を目標とし、NeoRMRがもたらす高い付加価値が、Zendeskのさらなる普及促進に貢献し、ひいては顧客満足度の向上に繋がると考えております。

両者は本提携によるサービスの発表を顧客及びパートナー希望企業に向けて下記の日程で実施する予定です。

◆フォー・フュージョン×オルツテクノロジーズ イベント情報◆

11月6日(水) 15:00～16:30

フォー・フュージョン×オルツテクノロジーズ NeoRMRパートナー提携 合同発表説明会
～世界初、日本語AI対話エンジンNeo RMRをZendeskに組み込み、販売を開始～

compass: <https://neo-rmr.comnpass.com/event/150191/>

Peatix: <https://neo-rmr-4fusion-alttech.peatix.com/>

<NeoRMR の概要>

NeoRMRは、RPA、CS、ポット企業とその顧客とのコミュニケーションの自動化に大きな成果を発揮するAIエンジンです。すでに数多くの事業会社の顧客サポートにて旧RMRが稼働しており、そこから得られた知見と株式会社オルツ（本社：東京都港区六本木、代表取締役：米倉千貴）の最新研究成果を結集して、さらなる高性能化を実現した進化版としての位置付けとなります。

従来のコミュニケーションエンジンでは、事前に膨大な学習データを投入する必要があり、開始までの経済的、人的コストが事業を圧迫していました。これに対し、NeoRMRでは、人間オペレーターの通常業務を継続的に学習し続ける設計とすることで、導入時の負荷を大幅に削減することに成功しています。初期学習後も継続的に人間オペレーターとの協同学習が進むため、最終的には、完全自動化を達成することも可能となります。

◆Neo RMRについてはこちらからご覧いただけます。

<https://alt-technologies.com/rmr/>

Neo RMR プレスリリース

<https://alt-technologies.com/178>

「オルツ技術の粋を搭載したオペレーターAIサポートシステム『NeoRMR』を発表、戦略的パートナーを限定募集」

◆Museに関する情報はこちらからご覧いただけます。

Muse プレスリリース

<https://alt.ai/news/news-816/>

「株式会社オルツ、対話エンジンモジュールNeoRMRにMUSE適用で、大幅な精度向上と多言語化に成功。」

<Zendeskについて>

Zendeskは、優れた顧客体験を提供するためのカスタマーサービスとカスタマーエンゲージメントのプラットフォームを提供しています。Zendeskのプラットフォームは、あらゆる規模の企業のニーズに対応できる機能と柔軟性を備え、幅広い業種で採用されています。

Zendeskは、幅広い業界にわたる125,000以上の有料顧客アカウントに30以上の言語でサービスとサポートを提供しています。サンフランシスコに本社を置き、北米、ヨーロッパ、アジア、日本、オーストラリア、南米など16の拠点で事業を展開しています。

詳しくはwww.zendesk.co.jpをご覧ください。

【提携企業の概要】

名称：フォー・フュージョン株式会社

URL：https://www.4-fusion.jp

所在地：東京都渋谷区神山町20-27 グリーンヒル神山 1階

代表者：代表取締役社長 鈴木 昭彦

資本金：135,290,648円（資本準備金含む）

設立：2000年2月

事業内容：【WebC事業】

- ・ Zendeskパートナーとして国内200社以上に導入しているZendeskライセンスの販売
- ・ Zendeskアプリ、インプリサービス開発・販売
- ・ AIチャットボット開発・販売
- ・ Zendesk構築ソリューション
- ・ オンライン接客コンサルティング「Success」
- ・ BPOサービス「カスタマーサクセスセンター」
- ・ オンライン接客マーケティング

【株式会社オルツテクノロジーズについて】

名称：株式会社オルツテクノロジーズ

URL：https://alt-technologies.com

所在地：東京都港区六本木7-15-7 新六本木ビル（SENQ六本木703）

代表者：代表取締役 米倉千貴

資本金：10,000,000円 * 資本準備金含む

設立日：2019年4月

事業内容：人工知能及び人工知能関連技術の研究・開発及びこれに関するサービスのコンサルティング・企画・開発・運営

【株式会社オルツについて】

名称：株式会社 オルツ

URL：https://alt.ai

所在地：東京都港区六本木7-15-7 新六本木ビル（SENQ六本木703）

代表者：代表取締役 米倉 千貴

資本金：1,741,673,500円（資本剰余金含む）

設立：2014年11月

事業内容：P.A.I.（パーソナル人工知能）『alt（オルツ）』の開発、提供

<本リリースに関するお問い合わせ先>

株式会社オルツテクノロジーズ 広報 西澤

TEL : 03-6380-7076

e-mail : press@alt.ai

フォー・フュージョン株式会社 担当 大山

TEL : 050-3205-0749

e-mail : sales@zopimjp.com