

日本最大規模の辞書を搭載、 AI対話ツール「HUE Chatbot」を正式リリース

— 自然言語処理技術の応用で人と話すように自然な対話を実現 —

株式会社ワークスアプリケーションズ(本社:東京都港区、代表取締役最高経営責任者:井上直樹、以下 ワークス)は、2021年2月18日(木)より、AI対話ツール「HUE Works Suite DX Solutions Chatbot(以下、HUE Chatbot)」の提供を開始します。

HUE Chatbotは、2017年よりワークスアプリケーションズ 徳島人工知能NLP研究所^{*1}にて培われたAIのノウハウを活かし開発したチャットボットです。国内最大規模の言語処理辞書^{*2}を搭載することで、従来チャットボットでは課題とされていた言葉の揺れにも対応し、質問者からの問い合わせに、高い精度での回答を実現します。

チャットボット(Chatbot)とは、「チャット(Chat)」をする「ボット(bot)=ロボット」の略で、主にテキストなどでの会話を自動的に行うプログラムのことです。ウェブサイトを訪れた際に現れるテキスト入力ウインドウから、エンドユーザーが聞きたい内容を入力すると自動的に回答してくれるなどの用途で、コールセンターの工数削減などに成果をあげています。

昨今のコロナ渦において、ますます非対面(オンライン)接客における顧客体験の向上と業務効率化が求められるなか、弊社では各企業へのDX推進の一環として、本製品を開発しました。本製品はSaaS型の新事業のシリーズ「HUE Works Suite DX Solutions」のラインナップのひとつです。クラウドサービスでの提供のため、利用開始後も、アップデートの度に提供される追加機能を利用することができます。



【特長】

(1) NLP(自然言語処理)技術を応用して、日本語の揺らぎに対応
ワークスの徳島人工知能NLP研究所が開発した、国内最大規模の日本語言語処理のための辞書「SudachiDict」を使用し、利用者に違和感のない表現で対応することができます。

(2) エンドユーザーは選択肢を選ぶだけ! 簡単・適格な対話をアシスト
問い合わせの言葉によっては、複数の回答候補が想定される場合もあります。そんな時でもHUE Chatbotは、回答の中から自動で候補となる言葉をピックアップし、エンドユーザーに選択肢を提示するので、エンドユーザーはただ選択肢を選ぶだけのやりとりで、最適な回答を手に入れることができます。

(3) 導入企業の担当者は、FAQの作成やユーザー固有の辞書登録がその場で可能
従来のチャットボットと異なり、ノンプログラミングでFAQの作成・追加が可能です。また、シナリオ型の作成であっても画面上からの直感的な操作で簡単に作ることができます。業界用語や社内用語などユーザー固有の辞書も追加したい時にすぐに登録が可能で、変化に応じてチャットボットの対応範囲も広がります。

(4) 充実の管理者サポート機能で稼働後のPDCAも万全
問い合わせチャットボット運用で大切なのは、より効果的・効率的に活用していきけるよう、改善していくことです。HUE Chatbotの管理者ダッシュボードは、利用状況がひと目で分かるよう自動で問い合わせ内容を解析し、グラフ表示してくれる上、うまく回答できなかった質問を自動で分類し、改善重要度の高いものはどれなのかを教えてください。課題の多いものはすぐその場で直せるため、ユーザーの求める回答をできるチャットボットへと成長していきます。

●HUE Works Suite DX Solutions Chatbot ウェブサイト

<https://bizapp.worksap.co.jp/chatbot/>

*1:ワークス徳島人工知能NLP研究所

2017年2月にワークスが徳島県に開設した自然言語処理(NLP、Natural Language Processing)に特化した研究機関です。ワークスが開発するERPパッケージソフト「HUE」は企業内に蓄積されるオペレーションログを機械学習のトレーニングデータとして活用しています。本研究所では「HUE」に蓄積されるオペレーションログをより有効活用し、よりユーザーニーズに即したAI機能を実用化するために自然言語処理を活用した研究開発を進めています。

*2:日本語言語処理資源「SudachiDict」

ワークスアプリケーションズ 徳島人工知能NLP研究所が開発した「SudachiDict」は、専門家の手によりメンテナンスされた約300万語の語彙を収録する高品質な日本語自然言語処理のための辞書です。継続的な拡充をすることにより、「送り仮名」「略語」「旧漢字」「同義語」「誤表記」などにも対応しています。

=====

●ワークスアプリケーションズについて

株式会社ワークスアプリケーションズは、日本産の国内向け業務アプリケーションのパッケージソフトウェア企業として、1996年7月に事業を開始いたしました。健康経営にも積極的に取り組み、「健康経営優良法人2020(大規模法人部門)」や「テレワーク先駆者百選 2020」を受賞しております。「働く」の概念を変え、仕事をより創造的なものへ、そして企業の生産性を高め、企業価値を拡大する、この企業理念のもと、ERPプロバイダーとしてさらなる発展を目指します。

株式会社ワークスアプリケーションズ サイト <https://www.worksap.co.jp/>

* 会社名は各社の商標又は登録商標です。

* 本リリースに掲載された内容は発表日現在のものであり、予告なく変更または撤回される場合があります。また、本リリースに掲載された予測や将来の見通し等に関する情報は不確実なものであり、実際に生じる結果と異なる場合がありますので、予めご了承ください。