

報道関係者各位

2023年9月13日
株式会社ワークスアプリケーションズ

長崎バス、「HUEチャットボット」を導入 利用者からの問い合わせ対応を自動化 ～デジタル化による公共交通機関の経営効率化を推進～

株式会社ワークスアプリケーションズ（本社：東京都千代田区、代表取締役最高経営責任者：秦修、以下 WAP）は、長崎自動車株式会社（以下 長崎バス）がAI型チャットボット「HUEチャットボット」を正式導入したことをお知らせいたします。本製品の活用を通じて、バス利用者からの忘れものや乗り換え、定期券購入などに関するよくある質問への迅速な回答を提供、サービス向上を図ります。



長崎バス



1. IT活用で顧客サービス向上をめざす

長崎市を中心に路線バスを運行する長崎バスでは、ITを活用したサービス拡充を検討し、「HUEチャットボット」を3月より試験運用しました。バス利用者は幅広く、また高齢者が多いことがITツール活用の課題としてありましたが、試験運用の結果、チャットボットの利用数が一定見込めると判断されました。同社はホームページとバス検索サービスのリニューアルも実施しており、AI型チャットボットとの相乗効果で顧客サービスのさらなる品質向上を期待しています。

同社ホームページ上に「コロタ」という愛称でチャットボットを設置、利用者は「コロタに質問する」からバス利用についてわからないことを入力します。「路線バスの時刻・運賃検索」「目的地入力による路線・時刻検索」「定期券」「バス車内の忘れもの」の4つのカテゴリから質問に答えていくか、自由に質問を入力することで回答にたどり着きます。本製品を活用することで、24時間365日、自動で問い合わせ対応ができるようになり、利用者がホームページ上で疑問を解決できるようになりました。

長崎バスホームページ：<https://www.nagasaki-bus.co.jp/bus/>



2. デジタル化を支援、「地域の足」守ることに貢献

国土交通省が全国235のバス事業者を対象にした調査によると、人口減や新型コロナウイルスの影響による輸送人員の減少などによる収入の落ち込みで、事業者の経営環境は悪化しています。このため、国土交通省は事業者のデジタル化による経営効率化や感染症対策の支援に取り組んでいます。WAPとしても、チャットボットを提供して事業者のデジタル化を支援することで、「地域の足」を守ることにも貢献できると期待しています。

3. NLP技術を活用、HUEチャットボットとは

HUEチャットボットとは、NLP(自然言語処理)技術を応用して日本語の”揺らぎ”に対応するAI型チャットボットです。まるで人と話しているような高い精度での対話を実現します。誰でも直感的に操作でき、利用状況や改善ポイントはダッシュボード上で可視化されています。

特徴① 業務内容に特化し、満足度の高い回答が可能に

一般的なチャットボットの場合、搭載されている辞書の語彙数には限度があり、業界用語や専門用語などの固有の言葉を認識することは難しいと言われています。しかし、HUEチャットボットは管理画面からプログラミングの知識がない人でも、いつでも何度でも固有の辞書を登録できるので、さまざまな業界・分野に対応できます。業務内容に合わせて辞書を特化することで、問い合わせた人の満足度が高い答えができるようになります。

特徴② 国内最大規模の登録語彙、あいまいな問いにも対応

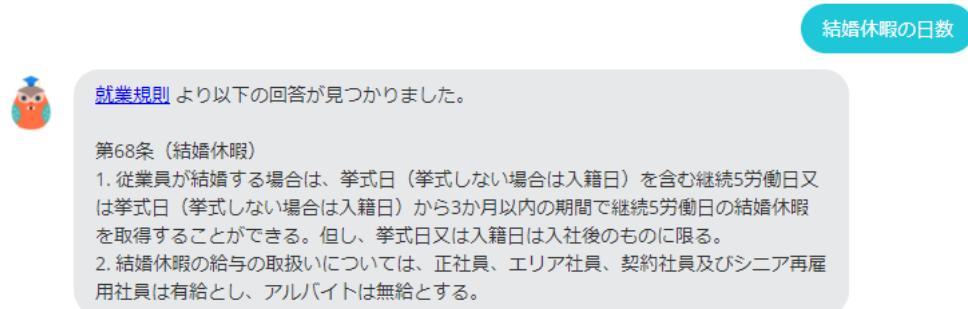
国内最大規模290万語(2023年1月現在)の登録語彙がある自然言語処理辞書「SudachiDict」を備えています。これはAI型チャットボットに不可欠な自然言語処理(NLP)技術に特化したワークス徳島人工知能NLP研究所が開発したもので、利用者が大規模な辞書を登録する必要がなく、用意するFAQ数も削減できます。また、日本語特有の表記のゆれも正確に判断し、あいまいな問いにも対応します。

1	ワークスアプリケーションズ	WAP	WorksAP	WorksApplications
2	NISA	ニーサ	少額投資非課税制度	
3	投資信託	投信	ファンド	Fund

固有用語の辞書登録イメージ
言い換え表現を登録することで、同じ意味として理解します。

特徴③ ドキュメント検索オプションを追加、FAQの用意が不要に

社内規程や各種マニュアルなどのファイルをアップロードすると、AIがアップロードファイルを参照して回答することができます。FAQを用意する作業自体がなくなり、大幅な業務効率化が期待できます。



ドキュメント検索オプションのイメージ

特徴④ ChatGPTと連携しFAQを自動生成、幅広い質問にも回答

ChatGPTを利用することで、マニュアルや社内規程など関連文書のファイルから自然な文章のFAQを作成することができます*1。また、FAQにない一般的な質問にもLLMのChatGPTが膨大な情報の中から最適な答えを生成して回答できます。

*1: ChatGPT連携機能は有償オプションとなります。

HUEチャットボット

https://www.worksap.co.jp/saas/chatbot/?utm_source=ownedmedia&utm_medium=referral&utm_campaign=230913PressRelease

ワークス徳島人工知能NLP研究所 <https://nlp.worksap.co.jp/>

【ワークスアプリケーションズについて】

ワークスアプリケーションズは、1996年の創業以来、日本発の業務アプリケーションのパッケージソフトウェア会社として、主に国内の大手企業向けに製品・サービスを提供してまいりました。「働く」の概念を変え、仕事をより創造的なものへ、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を軸としたソリューションプロバイダーとして、大手企業に加えて中堅・中小・スタートアップ企業のDX推進のパートナーとなれるよう、さらなる発展を目指していきます。

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、製品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。

*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など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。

■本件に関するお問い合わせ先

TEL : 03-3512-1400 FAX : 03-3512-1401 Email : pr@worksap.co.jp

株式会社ワークスアプリケーションズ 広報担当