

2017年2月28日

日本電通株式会社  
日本電通グループ

(NDI ソリューションズ株式会社)  
(NNC 株式会社)  
(四国システム開発株式会社)

## IBM Watson を活用したチャットボット製品「CB1」の販売を開始

～ AI における自然言語処理技術の活用により、社内外の問合せ業務を自動化し、省力化とビジネス拡大を支援します ～

日本電通グループ\*は、IBM Watson 日本語版を活用した、人間に近い自然な会話による応対を実現するチャットボット製品「CB1 (シービーワン)」(以下、本製品)を、2017年3月より販売を開始いたします。

AI 技術は、近年の著しい発展により、ビジネス現場での活用は今後ますます加速すると予測されます。そうした背景の中で、日本電通グループは「IBM Watson エコシステムプログラム」\*に参加し、IBM Watson を活用したアプリケーションの開発やサービスの提供を行ってまいります。

今回、第一弾リリースとなるチャットボット製品「CB1」は自然言語処理技術を活用して、より自然でスムーズな日本語による応答処理を実現し、お客様向けのオンライン接客やカスタマーサポートの24時間対応、社内業務向けの問合せ自動対応や、基幹システムと組み合わせた業務自動化など、様々な利用シーンで活用することが出来ます。従来、お客様からの問合せは電話やメールによる対応が一般的であり、属人化による精度のばらつき、時間や手間がかかってしまうことが否めませんでした。問合せ業務を IBM Watson を活用した自動対応へシフトすることにより、省力化やサービスレベル平準化、24時間対応等の効果を生み出します。

既に本製品は2017年2月より日本電通グループ企業への導入を開始しており、今後は集積した知見を、さらなるお客様サービス向上へ活かしてまいります。

### \* 「日本電通グループ」

日本電通株式会社	(本社：大阪府大阪市、代表取締役会長兼社長：上 敏郎)
NDI ソリューションズ株式会社	(本社：東京都品川区、代表取締役社長：岩井 淳文)
NNC 株式会社	(本社：新潟県新潟市、代表取締役社長：仁司 宏一)
四国システム開発株式会社	(本社：徳島県徳島市、代表取締役社長：日下 修伸)

### \* 「IBM Watson エコシステムプログラム」

ソフトバンク株式会社と、日本アイ・ビー・エム株式会社(以下「日本IBM」)が共同で各業界で IBM Watson を活用した新しいビジネスアイデアを展開・推進するためのパートナープログラムです。同プログラムは、IBM Watson を活用したアプリケーションやサービスを提供する「ビジネスパートナー」と、導入コンサルティングや IBM Watson を活用したアプリケーションの開発などの技術的支援を行う「テクノロジーパートナー」に分類され、日本電通グループは両プログラムに参加しています。

## 製品概要

本製品は、問合せ業務を中心に社内外での業務に活用いただける IBM Watson を活用した法人向けチャットボットです。標準機能では問合せ自動対応を行います。オプション機能を組み合わせることで、基幹システムと連携した業務の自動化、お客様の声分析による製品・サービス改善へと活用範囲を広げることが出来ます。蓄積した問合せデータをもとに必要に応じて学習させることで、より精度の高い回答、有効な分析に活用出来るようになります。入出力インターフェースには、オムニチャネル対応として LINE や Facebook Messenger の利用が可能になる予定です。

本製品の活用システムイメージ、画面例は下図をご参照ください。<図1> <図2>

## < ビジネス適用例（活用シーン） >

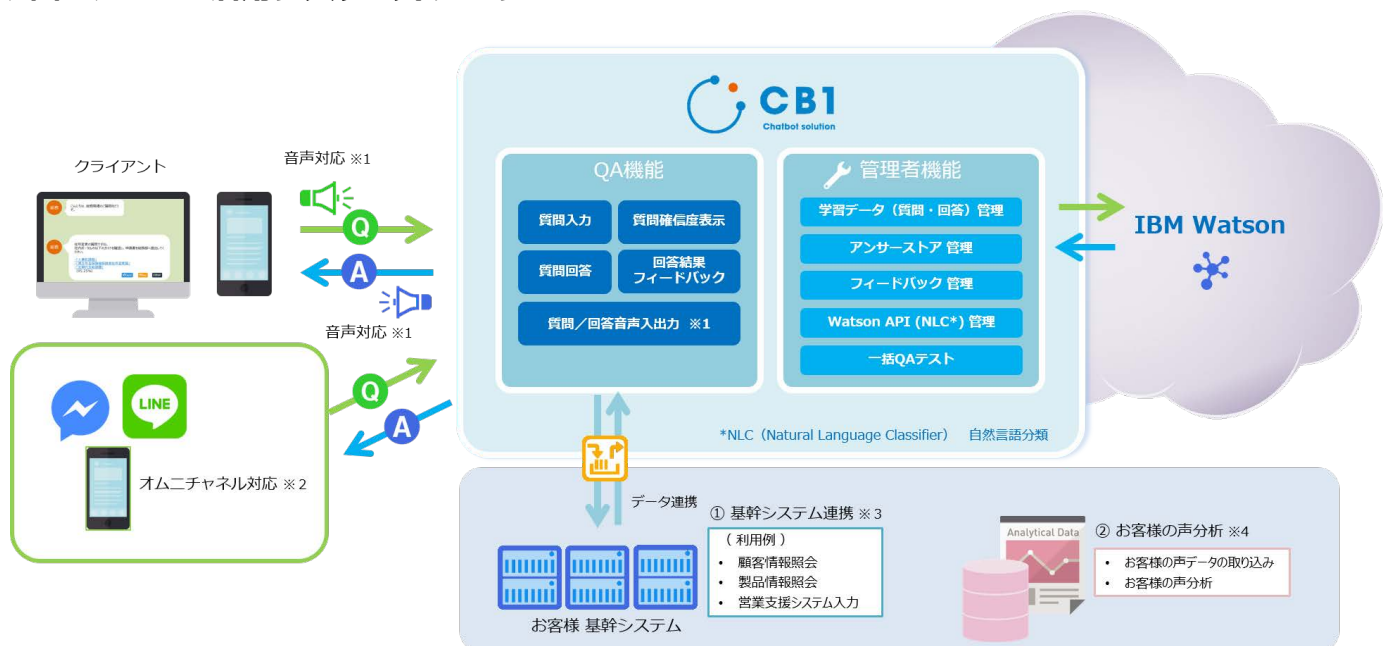
### お客様向けサービスへの適用

- オムニチャネルのオンライン接客に適用することで、ビジネス機会を創出し、売上増に寄与
- カスタマーセンター支援に適用することで、24時間対応やサービス品質の平準化を実現
- 対話型レコメンデーションに適用することで、関連する商品をご提案

### 社内業務への適用

- 人事・総務・経理等のバックオフィス業務問合せや、製品情報・顧客情報等の営業支援系問合せに適用することで、省力化と回答品質平準化を実現
- 社内の基幹システムと連携することで、常に変動する業務データのリアルタイム応答や、特定業務の自動化を実現

## < 図1 > CB1 活用システムイメージ



※ 標準ではCB1サーバはIBM Cloud上に配置していますが、お客様指定場所へ配置することも可能です。（オプション）  
 ※ 1、2、3、4 オプション機能です。

## < 図2 > CB1 画面例

### 機械保守問合せ業務

**保守担当** こんにちは、機械保守関連のご質問をどうぞ。

**質問** MAバックと保守契約の違いは？

**保守担当** MAバック  
 - 1年単位での購入となり、登録可能期限内であれば1年単位でご購入頂くことが可能です。但し、サービスバック期間中（またはMAバック期間中）に購入することが、大前提となります。一括でのご請求となります

保守契約  
 - 契約形式のご注文になります。基本的に自動更新にてご契約となり、毎年都度ご発注を頂かなくても保守サービスが毎年更新日に自動で契約が更新されます。  
 - お支払方法は「年払」「月払」から選択頂けます。  
**(97.25%)**

Good Bad Other

ご質問を入力してENTERを押してください。

### 総務関連問合せ業務

**総務** こんにちは、総務関連のご質問をどうぞ。

引っ越ししたのだけど、手続きはどうすればよいですか？

**総務** 住所変更の質問ですね。社内ポータル以下のガイドを確認し、申請書を総務部へ提出してください。

・「人事記録届」  
 ・「厚生年金保険被保険者住所変更届」  
 ・「定期代支給調書」  
 (95.25%)

Good Bad Other

ご質問を入力してENTERを押してください。

確信度

回答結果に満足したか  
フィードバック

質問を入力

## 「CB1」価格について

基本月額利用料金 ¥480,000 - (税抜) から

※オプション機能につきましては別途費用が必要になります。

## IBM Watson について

「IBM Watson」は、コグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供される Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈し、根拠に基づいた回答を提示します。Watson の詳細は、日本 IBM 公式サイトをご覧ください。( <http://ibm.biz/watsonjp> )

※IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

## ソフトバンク株式会社様からのエンドースメント

ソフトバンク株式会社は、日本電通グループの「IBM Watson エコシステムプログラム」への参画を歓迎いたします。また IBM Watson 日本語版を活用した新しいチャットボットサービス「CB1」の提供開始を心よりお喜び申し上げます。弊社は、IBM Watson 日本語版を活用した新しいソリューションに関する日本電通グループとの協業体制を、より一層強化していきます。

ソフトバンク株式会社 法人事業戦略本部 新規事業戦略統括部 Watson ビジネス推進部 部長 立田 雅人 様

## 本リリース・製品についてのお問合せ

日本電通株式会社 広報担当

Tel : 06-6577-4191 Fax : 06-6577-4147  
E-mail : [itsol\\_1@ndknet.co.jp](mailto:itsol_1@ndknet.co.jp)

NDI ソリューションズ株式会社 広報担当

Tel : 03-6422-3892 Fax : 03-6422-3898  
E-mail : [ndi.info@ndisol.com](mailto:ndi.info@ndisol.com)

NNC 株式会社 営業担当

Tel : 025-378-2221 Fax : 025-370-7221  
E-mail : [salesinfo@nncnet.co.jp](mailto:salesinfo@nncnet.co.jp)

四国システム開発株式会社 営業担当

Tel : 088-626-5550 Fax : 088-626-5544  
E-mail : [info@ssdc.co.jp](mailto:info@ssdc.co.jp)