平成 28 年7月 11 日

各 位

東京都品川区西五反田一丁目 21 番8号
株式会社ガイアックス
代表執行役社長 上田 祐司
(コード番号:3775 名証セントレックス)
(連絡先)執行役管理本部長 野澤 直人
TEL 03－6869－0005(直通)

アディッシュ、Resola と協業し、LINE に対応したチャットボットサービスを提供開始

株式会社ガイアックス(本社:東京都品川区、代表執行役社長:上田祐司、証券コード:3775、以下ガイアックス)の 100%子会社であるアディッシュ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:江戸浩樹、以下アディッシュ)は、ディープラーニングや自然言語処理などの AI 技術をベースとしたサービスを提供する株式会社 Resola(本社:東京都港区、代表取締役社長:奥田 栄司、以下 Resola)と協業し、企業の LINE や Facebook メッセンジャー、自社 Web 上で利用可能なチャットボットサービス「RebotFAQ」の提供を開始いたします。

●技術の進展とともに、世界で注目されるチャットボット

チャットボットの「ボット」はロボットに由来した、チャット上でのメッセージに対し自動応答する機能です。2016 年春には Facebook と LINE がチャットボットのサービス強化を発表し、その後 Google が人工知能内蔵のチャットアプリ「Allo」を発表するなど世界中での注目が高まっています。また、日本国内においては、Microsoft の女子高生 AI「りんな」が 220 万超のユーザーを獲得、リクルートの「パン田一郎」は自然なコミュニケーションとともにアルバイト情報を提供、最近では LOHACO(アスクル)の「マナミさん」が全お問い合わせの 3 分の 1 の対応をしたことが話題となっています。

●チャットでのタイムリーな対応でユーザーの利便性を高めるチャットボット

チャットボットは有人でのサポート対応に比べ「どんな質問にも臨機応変に適切に回答すること」は困難ですが、「よくある質問に対し、いつでもすぐに回答できること」が特長です。
カスタマーサポートへ届く問い合わせ内容において「よくある質問」の占める割合は多く、チャット形式で手軽に質問できるチャットボット窓口を用意することで、「いつでも手軽に質問ができ、いつでも迅速に回答が得られる」といったユーザーの利便性向上に役立てられます。
ユーザーの初期段階での離脱へと繋がる不満にもなりやすい「FAQ のどこを見たらいいかが分からない」、「問い合わせフォームへ入力するのが手間」、「問い合わせの回答がすぐ返ってこない」といった問題を解消すると同時に、企業におけるお問い合わせ対応の負担を軽減します。

●企業での導入障壁を引き下げるチャットボットサービス「RebotFAQ」

「RebotFAQ」は Resola が開発したチャットボットのシステムの Rebot と、アディッシュによるチャットボットの応答の初期設定、運用開始後のレポートおよび改善メンテナンスをセットにしたサービスです。チャットボットの活用にあたり一番重要かつ負荷の高い部分は、対象サービスごとで大量に想定されるケースとその応答の初期設定業務と、利用開始後の応答のメンテナンスとなります。

お客様の提供サービスのよくある質問（FAQ）を元に、カスタマーサポートで豊富な対応実績のあるアディッシュが企業のチャットコミュニケーションに適した設定をすることで、ノウハウや工数面でのチャットボット導入の障壁を取り払います。LINE、Facebook メッセンジャー、自社 WEB（PC、スマホ）上での設置に対応可能です。

価格は契約内容に応じて初期費用 40 万円～、月額費用 10 万円～となります。今後、アディッシュは 2016 年中に 30 社、2020 年に 100 社以上へのチャットボットを活用したサービスの提供を目指します。

※LINE は、別途 LINE 社への LINE ビジネスコネクトの利用申請の手続きと利用料が発生します。
（2016 年 7 月 8 日現在。Bot API 等の新たな API の公開があり次第、順次対応予定です。）

※Facebook メッセンジャーは、別途、アプリの利用申請が発生します。

●今後、ディープラーニングをはじめとする機械学習の自社サービスへの活用に注力

昨今、ディープラーニングをはじめとする機械学習に対する期待感とともに、人工知能関連の技術革新に注目が集まっております。一方で、これまでアディッシュでは 365 日有人運用体制によるカスタマーサポートで 1000 アプリ以上、SNS のモニタリングサービスで 600 社以上の運用実績をもっています。

注目が集まっている人工知能にも得意分野と苦手分野があり、人の手による運用にも得意分野と苦手分野が存在します。アディッシュはそれぞれの障壁を乗り越えるために、有人運用と AI 技術の融合による「人の力の最大化」を目指し、既にディープラーニングをはじめとする機械学習の技術を適用したサービスを開発中です。今後も対象とする社会課題および、お客様の課題に対して、自社開発の技術と、他社との協業による技術を、柔軟かつ積極的に活用していくことで、よりよいサービスを開発し、提供してまいります。

■関連 URL

ユーザー集客から WEB 接客の運用支援まで幅広く対応「フロントサポート」

https://frontsupport.jp/

■アディッシュ株式会社

設立：2014 年 10 月 1 日

資本金：3,000 万円（ガイアックス 100％子会社）

代表取締役社長：江戸 浩樹
本社所在地：東京都品川区西五反田 1-21-8　KSS 五反田ビル 5F
事業内容：ソーシャルメディアモニタリング、ソーシャルアプリサポート
URL：http://www.adish.co.jp/

■株式会社 Resola
設立：2016 年 2 月 1 日
資本金：1,000 万円
代表取締役社長：奥田 栄司
本社所在地：東京都港区東新橋 2-10-10　東新橋ビル 414
事業内容：AI 技術を使ったプロダクト・サービスの開発、保守、運営並びにコンサルティング
URL：http://resola.ai/

以　上