

台湾メガバンク8割導入。5億件のビッグデータから高精度返答が実現

本格的AIチャットボット、さわかみ投信に提供 ～ MIT出身の頭脳集団・台湾のインツミット製 ～

株式会社クリーク・アンド・リバー社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:井川幸広)は、さわかみ投信株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:澤上 龍)に対し、当社が日本にて独占販売する、台湾の碩網資訊股份有限公司(日本名:インツミット株式会社、本社:台湾新北市、代表取締役:邱 仁鈿、以下インツミット)開発の人工知能(AI)プラットフォーム「SmartRobot™(スマートロボット)」を活用したチャットボット*を、日本国内で初めて提供いたします。

同チャットボットは、顧客の問い合わせに対して、AIの一つである深層学習(Deep learning)を活用して対話形式(テキスト)で自動応答するサービスです。「SmartRobot™」の知識検索領域を活用し、日本語の曖昧な表現であっても顧客の質問意図を正確に汲みとり、最適な回答を返します。

これまで、さわかみ投信では顧客の問い合わせに対し、店舗窓口、電話、Webフォーム、Webサイトの「よくあるご質問」ページで対応してまいりました。同チャットボットの導入により、まずは簡単な質問から24時間年中無休のサポートを開始する予定です。導入にあたり、十数社が提案したAIチャットボットの中から、次の点を特に評価いただき決定に至りました。

- (1) 現地台湾では、メガバンク5行中4行で導入。5億件の豊富なデータが蓄積されていること。
- (2) 正答率80%以上という高パフォーマンスでありながら、価格がリーズナブルであること。
- (3) 月額費用がQA数ベースのため、利用者が増加しても想定外の費用が発生しにくいこと。

当社はインツミットと連携して、さわかみ投信のカスタマーサポート仕様に同チャットボットの開発を進め、2018年2月の納品と、同社でのサービス開始を目指してまいります。

また当社では、2017年10月の「SmartRobot™」の日本独占販売開始から、金融業界だけでなく、旅行代理店や不動産仲介など、24時間年中無休のカスタマーサポートが必要な企業に、同チャットボットの導入を提案しております。「SmartRobot™」を活用した、仮想エージェントや画像認識に関するサービスについても、積極的に提案を進めてまいります。

*「チャット」と「ボット(ロボット)」を組み合わせた言葉。AIを活用した自動会話プログラムのこと。

インツミット AIプラットフォーム「SmartRobot™(スマートロボット)」概要

インツミットについて

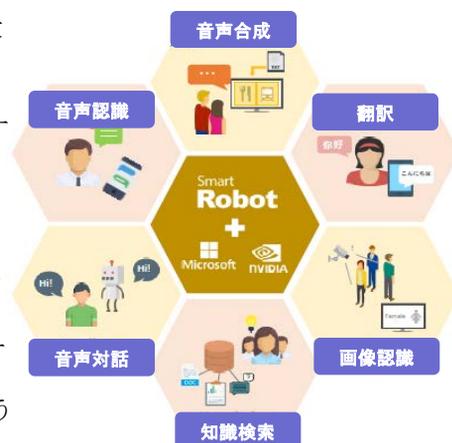
AIプラットフォームの研究・開発・販売やRPA(仮想ロボットによる業務自動化)事業を展開する台湾のベンチャー企業。MIT(マサチューセッツ工科大学)や台湾大学出身の優秀なエンジニアなどが集結した頭脳集団で、MIT内にラボを設け、世界中の優秀な研究者と繋がっています。知識探索や自然言語処理、機械学習など、AIの中核技術に関する多数の特許を取得しており、インツミットが開発したサービスは、台湾の500社以上の企業に導入されています。

「SmartRobot™(スマートロボット)」について

インツミットが開発した音声合成、音声認識、音声対話、知識検索、画像認識、翻訳領域を統合したAIプラットフォーム。これまでに台湾の銀行最大手・台湾銀行の接客ロボットをはじめ、様々な企業のサービスに導入されています。「2016年度台湾資訊月100大イノベーション製品金賞」「台湾經濟部第23回中小企業イノベーション研究賞」など、受賞歴多数。2017年5月には、業界最大手のICTアドバイザー企業 ガートナーにより、「Cool Vendors in Analytics, Greater China, 2017」5社のうちの1社に選出されています。

インツミットのAIチャットボットについて

「SmartRobot™」を活用したチャットボットは、3年前より台湾銀行や第一銀行など、台湾のメガバンク5行中4行で導入。10万件を超える質問と回答のパターンに対応し、正答率も80%以上という高い実績から、銀行をはじめ様々な業種のカスタマーサポートにて活用されています。



「SmartRobot™(スマートロボット)」

チャットボットはこの仮想ロボット領域で提供する具体的なサービスの一形態です。

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社クリーク・アンド・リバー社 経営企画部 creek@hq.cri.co.jp

TEL:03-4550-0008 FAX:03-4550-0018 URL:<http://www.cri.co.jp>

【台湾のAI産業について】

台湾政府は2016年9月、蔡英文総統が提唱する5大産業のひとつ「アジア・シリコンバレー推進プラン」を行政院会議(閣議)決定し、2017年度と同プランに対する予算は113億台湾元(約367億6,000万円)が編成されました。また、2017年3月には、陳良基科技部長が台湾のAI産業の育成に50億台湾元(約185億円)を投じる考えを示したほか(* i)、民間でも2017年4月、米マイクロソフト社でAIの開発に携わっていた杜奕瑾氏の「台湾人工智慧実験室(Taiwan AI Labs)」立ち上げと(* ii)、現在、政府主導のもと、官民一体となりAI産業の発展に取り組んでいます。

* i Y's CONSULTING GROUP経済ニュース(2017年3月16日)より

<https://www.ys-consulting.com.tw/news/69496.html>

* ii TAIWAN TODAYニュース(2017年4月28日)より

<http://jp.taiwantoday.tw/news.php?unit=148,149,150,151,152&post=114609>

■さわかみ投信株式会社 会社概要

社 名:さわかみ投信株式会社

英文名称:Sawakami Asset Management Inc.

本 社:東京都千代田区一番町29-2

代表者:代表取締役社長 澤上 龍

資本金:3億2,000万円

設 立:1996年7月4日

事業内容:投資運用業、投資販売業、確定拠出年金運営管理業務など

U R L :<https://www.sawakami.co.jp/>

■インツミット株式会社 会社概要

社 名:碩網資訊股份有限公司

英文名称:Intumit Inc.

本 社:台湾新北市新店区北新路一段293号4階-3

代表者:代表取締役社長 邱 仁鈿(MITで博士号取得)

資本金:148,000千元

設 立:1999年5月24日

事業内容:AIプラットフォームの研究・開発・販売、アプリケーションの開発

U R L :<http://www.intumit.com/>

■株式会社クリーク・アンド・リバー社 会社概要

本 社:東京都千代田区麴町二丁目10番9号 C&Rグループビル

英文名称:CREEK & RIVER Co., Ltd.

代表者:代表取締役社長 井川幸広

資本金:10億3,559万円

設 立:1990年3月20日

ネットワーク:東京・大阪・札幌・仙台・高崎・大宮・横浜・名古屋・京都・神戸・高松・広島・福岡・熊本・那覇/
ソウル・上海・北京・ロサンゼルス

事業内容:映画・TV・ゲーム・Web・建築・ファッション・食・研究のプロフェッショナルに特化したエージェント、プロデューサー、アウトソーシング、著作権及びコンテンツの管理・流通。グループには、医療・IT・法曹・会計分野がある。

URL:<http://www.cri.co.jp> | <http://www.creativevillage.ne.jp/>(CREATIVE VILLAGE)

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社クリーク・アンド・リバー社 経営企画部 creek@hq.cri.co.jp

TEL:03-4550-0008 FAX:03-4550-0018 URL:<http://www.cri.co.jp>