

(報道発表資料)

2017年5月1日  
株式会社エーアイスクエア

「トランスネット」システムヘルプデスクでの人工知能活用トライアルの開始について

— ヘルプデスク業務の自動回答の実現に向けて —

株式会社エーアイスクエア(本社：東京都港区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」)は、このたび株式会社トランスネット(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：谷野 春雄、以下「トランスネット」)が提供しているシステムヘルプデスク業務において、AI(人工知能)を活用して自動化・高度化する試験的な取り組み(以下「本取り組み」)を開始しましたので、お知らせいたします。

本取り組みでは、エーアイスクエアが提供する「QuickQA トライアルパッケージ」を利用し、システムヘルプデスクのQ&A整備、学習データの作成、機械学習を実施します。さらに、回答候補提示の精度検証を行える環境を用意することで、AIの活用による24時間365日対応可能なサポート体制の実現に向けた検証を進めます。

トランスネットは、旧国鉄(現JR)の情報システム技術とネットワーク技術を活用して、事業展開をはかるべく設立され、大規模基幹システムから個別業務システムまで、幅広い案件を通じ「モノづくり」の技術を培ってきました。新技術を迅速かつ効果的に活用して、お客様の企業価値を高めるお手伝いをしています。単なるシステム提供に留まらず、各種問合せ対応を自動化・高度化することで、コンサルティングから設計、運用に至るまでワンストップでお客様の課題解決を支援していくことを目指しており、本取り組みはその一環として実施するものです。トランスネットのシステムヘルプデスクに寄せられる問合せ内容を分析し、学習データとして整備することで、自然言語処理技術・テキスト解析技術を中心とする各種AI技術の活用を検証していきます。

今後、両社は本取り組みを通じて、コンピューターが得意な定型的な問い合わせ対応については時間帯を問わず回答できる自動応答チャネルの設置を検討し、複雑で頻度の少ない特殊な対応についてはAIがオペレーターを支援できる環境整備を進め、お客さま対応の品質向上を目指してまいります。

【株式会社エーアイスクエアについて】

商号：株式会社エーアイスクエア

主な事業内容：AI技術を活用したソリューションの開発、RPAセンターの運営



所在地：東京都港区新橋三丁目 1 番 10 号

設立：2015 年 12 月

資本金：9,500 万円

従業員数：14 名

親会社：株式会社ブロードバンドタワー（東証 JASDAQ 3776）

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア

取締役 荻野 TEL:03-5510-2020

※お問合わせの際には電話番号をお確かめの上、お間違えのないようお願いいたします。

※記載されている情報は、発表日時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。