



(報道発表資料)

2019年1月15日

株式会社エーアイスクエア

サントリーホールディングスの人事業務における AI チャットボット活用について

株式会社エーアイスクエア(本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」)は、このたび、サントリービジネスシステム株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：川端一彦、以下「サントリービジネスシステム」)と連携し、サントリーホールディングスの人事制度に関するグループ企業社員からの問い合わせ対応を、AI(人工知能)技術を活用し、効率化・高度化することとしましたので、お知らせいたします。

今回の取り組みは、サントリーグループ共通の問合せ対応基盤の構築に、エーアイスクエアが提供する自動応答システム「QuickQA」を導入し、社員サービスのさらなる向上を狙ったものです。「QuickQA」では、予め学習させた学習データ(Q&A)に対し、自然言語で入力された質問文の意味を当社独自のAIエンジンが解析して、最適なAを返答します。ユーザーである社員は社内イントラネットに公開されたチャットボット画面から、自然言語入力やシナリオベース(メニュー選択形式)で問い合わせを行います。AIエンジンによって質問者の言葉の揺らぎが吸収され、より高精度な回答を実現しています。

2018年6月からPoC(Proof of Concept)を開始し、回答精度に加え、ナレッジのメンテナンス性についても一定の効果があると判断し、この度の本格導入に至りました。人事領域に加え、他業務への展開も予定されております。

今後、両社は自然言語処理技術・テキスト解析技術を中心とする各種AI技術を活用して、社内向けサービスに加え、顧客接点業務のサービス品質向上に取り組んでまいります。

【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：人工知能(AI)を活用した各種ITサービス提供およびコンサルティング

所在地：東京都千代田区岩本町3-9-3 フォレスト秋葉原ビル8F

設立：2015年12月

資本金：1億8,625万円

従業員数：19名

株主：株式会社ブロードバンドタワー(東証JASDAQ 3776)

株式会社メディアドゥホールディングス（東証一部 3678）

経営陣

【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

営業部 金澤 TEL：03-5835-3155

※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。