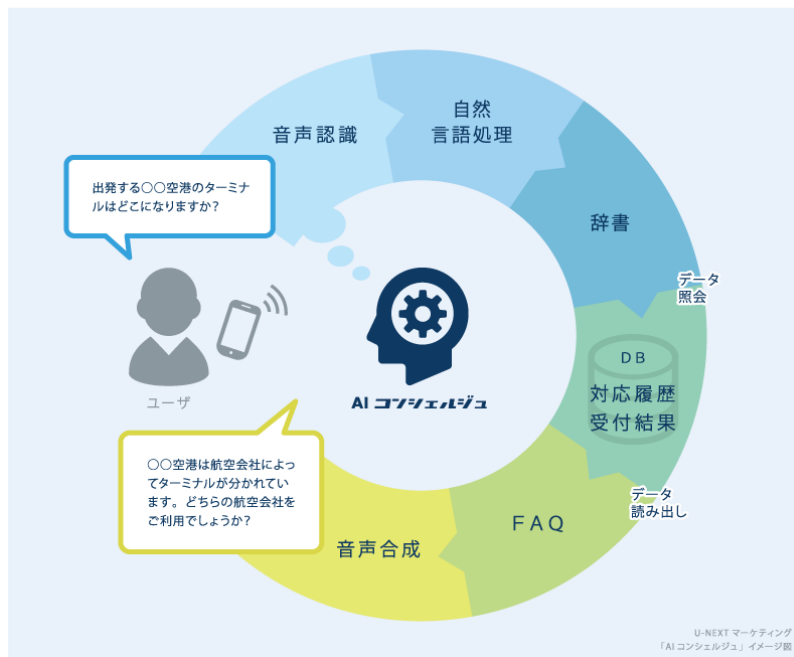


DeNAトラベル カスタマーセンターにおける人工知能を活用した「AIコンシェルジュ」の導入検証開始について

株式会社 U-NEXT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）の子会社である株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「当社」）は、当社の提供するAI（人工知能）を活用した自動応答サービス「AI コンシェルジュ」の導入検証（以下「本検証」）を、株式会社 DeNA トラベル（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大見 周平、以下「DeNA トラベル」）のカスタマーセンター業務向けに、平成 29 年 9 月 19 日より開始します。

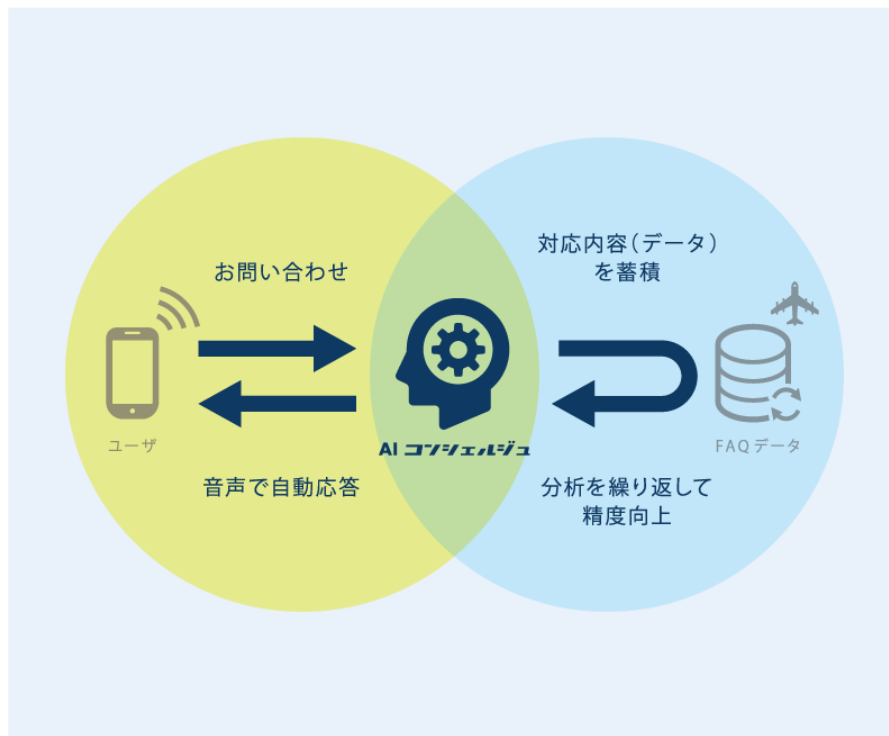
DeNA トラベルは、格安航空券や海外ツアー、国内外ホテル、国内高速バスを中心に幅広い旅行商品を取扱い、24 時間利用可能なリアルタイム検索や空席照会・即時予約・決済などオンラインならではのサービスを提供しています。

本検証は、U-NEXT マーケティングが提供する「AI コンシェルジュ」を利用し、DeNA トラベルのサービス利用者（以下「ユーザ」）からの、旅行や予約等に関するお問い合わせを AI が音声認識、Q&A から回答を抽出し、回答する、AI コンシェルジュによるカスタマーセンターの開始に向けて試行と検証を行います。



従来 DeNA トラベルでは、国内外の空港やホテル、出発前までに必要なこと等の問い合わせに対し、限られた営業時間内でしか対応できていませんでしたが、AI コンシェルジュに予め Q&A を登録しておくことで、ユーザからの問い合わせに対し、時間帯や日に関わらずいつでもすぐに解決できる、サービスの利用価値とお客様満足度の向上を目指します。

本検証では、カスタマーセンターの電話が繋がりにくい時間帯に、ユーザが AI コンシェルジュによる対応を希望した場合、AI コンシェルジュが人に代わってその問い合わせを解決したり、夜間等の営業時間外にも対応します。また、AI コンシェルジュに寄せられた問い合わせ内容は、全て音声とテキストで蓄積され、AI と U-NEXT マーケティングが内容を分析し、回答や認識精度向上を図り、よりの確かな回答をユーザへ提示できるように構築します。



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自動応答を行い、従来の有人対応ではよりユーザーに寄り添うおもてなしを提供し、人とAIのダブルチャネルで更なるサービス向上を目指して参ります。

■AI コンシェルジュ URL : <http://unext-marketing.jp/ai/>