

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

Relia Digital
Conversation Everywhere —

2023年06月20日

りらいあデジタル株式会社

ChatGPT APIを用いて開発したバーチャルエージェント® デモサイトを公開

りらいあデジタル株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下りらいあデジタル)は、カスタマーサポートにおける生成AI活用に向けた研究開発のひとつとして、チャットボット・プラットフォームのバーチャルエージェント®(以下、VA)とChatGPT API¹を接続したプロトタイプ(以下、プロトタイプ版VA)を開発し、ユーザーのみなさまにお試しいただけるデモサイトを公開いたしました。

ChatGPT API: 米国のAI研究開発企業である、OpenAI社が提供する開発用API

デジたんと
お話ししましょう♪



■プロトタイプ版VA デモサイト概要

デモサイトをご利用いただけるプロトタイプ版VAでは、りらいあデジタル公式キャラクターの「デジたん」が自分のプロフィールに関するクイズを出題します。

ユーザーの入力に応じて、生成AIから作られる柔軟な回答により、会話が充実するという特長に着目し、クイズに対するユーザーの解答や「デジたん」への呼びかけに応じて、リアクションが変わるよう設計しました。

「デジたん」とのクイズを通して、キャラクターとの会話をぜひお楽しみください。

デモサイトURL : <https://www.relia-digital.com/digitan-gpt.html>

※本プロトタイプ版VAは生成AI活用の検証を目的に作成されたもので、現在提供中のVAおよび今後提供予定のサービスとは異なります。

生成AIの特性により、事実と異なる回答を返す場合がございます。予めご了承ください。

■プロトタイプ版VA開発の背景とリリースまでの経緯

りらいあデジタルでは、VAの構築開始時にキャラクター採用・ペルソナ設定のご提案や、チャットボット向けキャラクター制作サービスの提供をしています。チャットボットの活用促進や愛着を持ったチャットボットの育成のためには、キャラクターの活用が重要です。

今回のデモサイト公開による検証は、カスタマーサポートにおけるチャットボットへのChatGPT活用が、これまでと同様に、キャラクター採用やペルソナ設定において有効かどうか確認することを目的としています。

りらいあデジタル公式キャラクター「デジたん」のプロフィール情報を元にした回答生成やペルソナ設定、パターン別の挙動ができるプロンプト^{*2}制作方法などを行った社内検証では、キャラクター採用およびペルソナ設定においてChatGPTの活用が十分に可能であることが判明し、デモサイト公開にいたりました。

従来のチャットボットのようにあらかじめ設定されたパターンでの回答出力と異なり、ChatGPTにより回答が柔軟に出力生成されることで、会話の精度が高まると考えています。デモサイトに蓄積された会話ログのデータを活用し、プロンプト制作の改善や顧客とのエンゲージメントを高めるための研究開発を推進していきます。

*2 プロンプト: AIに指示を出すための命令文の設計

■プロジェクト担当者コメント(りらいあデジタル 広報／大柳 文乃)

この度、キャラクターを起用したチャットボットのペルソナ設定、クイズのシナリオ作成をChatGPT APIを活用し、プロンプト設定のみで行う検証を実施いたしました。

今回の検証を通して、ユーザーの入力とChatGPTから出力される回答の因果関係が見えないことから、プロンプト設定と異なる挙動をした際の改善方法が非常に難しく、情報収集に時間を費やしました。

その反面、従来のチャットボットのように膨大なシナリオを作成せずとも、プロンプトの記述のみでペルソナ設定やパターン別の挙動をさせることが可能であることが分かり、チャットボット運用における作業効率の向上が見込めると感じました。

また、「デジたん」のUIを接続した際には、ChatGPTの回答のバリエーションの広さによって、キャラクターとリアルにおしゃべりをしているかのような彩りがコミュニケーションに生まれ、新鮮さが増したと共に、技術革新への驚きがありました。

今後の生成AIの技術発展とともに、カスタマーサポートを始めとしたビジネスへの活用には欠かせない技術であるため、今後も情報収集と検証を続けてまいります。

<関連リンク>

バーチャルエージェント®「デジたん」デモサイト

URL : <https://www.relia-digital.com/digitan-gpt.html>

【りらいあデジタル 会社概要】

商号 :りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 :〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 :2018年10月

代表者 :代表取締役社長 清水 康太

資本金等 :2億円

事業内容 :カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel:050-1749-6221