

ニュースリリース

オルツ、マスターピース、コムデザイン
大規模言語処理モデル「LHTM-2」コールセンター版を共同開発
～次世代のFAQ自動生成・自動回答機能を「AI-BPO Double BRAIN」に実装～

P.A.I.®（パーソナル人工知能）をはじめ、AIクローン技術で作り出すパーソナルAIの開発および実用化を行う株式会社オルツ（本社：東京都港区、代表取締役：米倉 千貴、以下、オルツ）は、マスターピース・グループ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：中島 樹里、以下、マスターピース）、株式会社コムデザイン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：寺尾 憲二、以下、コムデザイン）と業務提携を行い、オルツが開発する大規模言語処理モデル「LHTM-2」※1やChatGPTで知られる大規模言語処理モデルを、3社で共同開発したAIによる音声対話コールセンター「[AI-BPO Double BRAIN](#)」に連携させ、コールセンター業務におけるFAQの自動生成や自動回答を実現する新たなソリューションサービスの共同開発を開始いたします。



オルツは、2021年9月、独自の大規模言語処理モデルの初期バージョンである「LHTM」（Large-scale Heuristic Thinking Model）※2を発表し、その後も研究開発を続け、2023年2月に「LHTM-2」を発表しました。「LHTM-2」は、OpenAIの提供する大規模言語処理モデルである「GPT-3」等と同水準のパラメータ数で構成されており、自然なテキストの生成とテキスト作成補助が可能でありながら、カスタマイズを前提とした柔軟な設計で開発されており、事実に基づく出力を内部的に誘導することなどが可能になっています。また、同年2月には、これまで当社が行ってきた言語処理技術や大規模言語処理モデル構築のノウハウを活用し、各業界におけるAIの実証実験のサポートを開始することを発表しています。

オルツ、マスターピース、コムデザインの3社で共同開発した「AI-BPO Double BRAIN」に「LHTM-2」を活用した生成AI技術を搭載することで、オペレーター業務の負担を軽減し、コールセンター業務の効率化、ならびにお客様の顧客満足度の向上や業務改善におけるさらなる課題解決をサポートいたします。

また、「AI-BPO Double BRAIN」を導入済みもしくは導入予定の企業を対象に、本ソリューションへの実証実験への参加募集を開始いたします。

生成系AIのビジネス活用に向けた、この度の革新的なコールセンター向けAI自動化ソリューションの共同開発を通じて、当社は引き続き、すべての人が時間や空間といった制約に縛られることなく活かされる社会、また、当社がミッションに掲げる「人類の労役からの解放」の実現に向け、研究開発及びサービス化を加速させてまいります。

※1：<https://alt.ai/news/news-1892/>

※2：<https://alt.ai/news/news-1454/>

▶LHTM-2/GPT-3 など大規模言語処理ソリューションに関するお問い合わせ先

<https://alt.ai/aiprojects/gpt3/>

【「AI BPO Double BRAIN」について】

マスターピースの20年以上にわたるコールセンター運営ノウハウにより設計された「AI BPO Double BRAIN」は、オルツの「AI GIJIROKU」で培ったAI音声認識技術とコムデザインのクラウドCTI「CT-e1/SaaS」を連動させた「Voice Bot」機能を搭載しており、AIがお客様との会話に自動応答することができます。

さらに、オルツの自然言語エンジン「NeoRMR」を標準搭載し、「Voice Bot」だけでは対応しきれない問い合わせを即座にオペレーターへ引き継ぎます。また、AIによる回答補助機能では、お客様と人間のオペレーターとの会話を自動的に学習し、お客様の会話内容からAIが最適な回答候補をオペレーターに提示。オペレーターは回答候補の中から最適な回答が可能になり、業務効率化をサポートします。

従来の外線転送による「Voice Bot」とは異なり、クラウドCTI「CT-e1/SaaS」と連動することにより、オペレーターとAIの連携が向上したコールセンターの現場で実際に使える次世代「Voice Bot」です。

<https://www.m-piece.com/service/aibpo/>

■マスターピース・グループ株式会社について

マスターピース・グループは、「ヒトとデータとテクノロジーで革新的なサービスを創造し続ける」ことをMissionとし、BPOサービスとデジタルマーケティング領域におけるリスクマネジメントをDXするグローバルオペレーションカンパニーです。

<https://www.m-piece.com/>

■株式会社コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデルにより、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年はCCPとして、“会話”そのものをデータ化して扱う、音声認識や会話解析などのコールセンターDXソリューションとの連携を促進し、コールセンターの新たな価値創造をサポートしております。

<https://comdesign.co.jp/>

■株式会社オルツについて

2014年11月に設立されたオルツは、P.A.I.®（パーソナル人工知能）、AIクローンをつくり出すことによって「人の非生産的労働からの解放を目指す」ベンチャー企業です。また、AIの対話エンジンの開発から生まれた音声認識テクノロジーを活用した「AI GIJIROKU」などのSaaSプロダクトを開発・提供しています。2022年6月にシリーズDラウンドで35億円の資金調達を実施し、累計調達額は62億円に及びます。

<https://alt.ai/>

< 「AI-BPO Double BRAIN」に関するお問い合わせ先 >

マスターピース・グループ株式会社 営業部 高橋

TEL : 03-6635-0067 e-mail : voc-mpg@m-piece.com

< 報道関係者からのお問い合わせ先 >

株式会社オルツ 広報 西澤

TEL : 03-6455-4677 e-mail : press@alt.ai

< アライアンスに関するお問い合わせ先 >

株式会社オルツ AI Solutions事業部 浅井

TEL : 03-6455-4677 e-mail : aicallcenter@alt.ai