

Press Release



2017年9月1日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、コミュニケーション領域に特化した AI 研究所「Communication Science Lab」を設立

デジタル時代の消費者と企業のコミュニケーションを科学し、産学連携・共同研究・人材育成を推進

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、デジタル化が進む消費者と企業のコミュニケーション領域に特化した独自の人工知能(AI)や機械学習などの先端技術の研究所として「Communication Science Lab (コミュニケーションサイエンスラボ)」を設立しました。ニューヨーク大学の関根聡研究准教授を技術顧問に迎え、外部研究機関やパートナー企業との共同研究を行うことで、AI やデータサイエンスを活用した次世代コミュニケーションの社会実装と人材育成を推進します。



■ 研究所概要

名称:	Communication Science Lab (コミュニケーションサイエンスラボ)
所長:	緒方 賢太郎 (トランスコスモス株式会社上席常務執行役員)
技術顧問:	ニューヨーク大学 関根 聡 研究准教授
設立日:	2017年9月1日
設立目的:	AI やデータサイエンスを活用し、消費者と企業のコミュニケーションを科学する
研究内容:	人工知能、機械学習、自然言語処理などの先端技術の社会実装に向けた、 産学連携、技術開発、共同研究、人材育成、啓発活動の推進

■ 「Communication Science Lab」 設立の背景

近年、デジタル・トランスフォーメーションとよばれる情報技術の革新によって、消費者と企業間のコミュニケーションのデジタル化が進み、そこで発生するさまざまなデータが情報資産化され、AIや機械学習などの最新技術を活用することで自動化をほかり、商品・サービスの品質や付加価値、コミュニケーションの精度や効率を飛躍的に高めることができるようになってきました。

そのようなデジタル・トランスフォーメーションによる果実は、単なる企業の収益向上やICT市場の拡大にとどまるものではなく、スマホや音声デバイスを活用した新たなコミュニケーションスタイルを生み出すとともに、コールセンターや店頭での接客・応対などにおける労働力不足や過重労働問題などの社会課題の解決にも結びつく可能性を秘めています。

しかし、そうした「デジタル時代の消費者と企業のコミュニケーションのあるべき姿」を学際的・体系的に再構築する学術分野や研究機関が国内には存在しておらず、海外と比べても遅れを取っているのが現状です。そのため、デジタル・トランスフォーメーションの実態把握やそれに伴い発生する課題が整理されておらず、社会や行政に向けた政策提言機能も不足しています。

以上のような問題意識に基づき、トランスコスモスは消費者と企業のコミュニケーションを科学するための独自の AI 研究所として「Communication Science Lab」をトランスコスモス本社内に設立することにしました。

■ 「Communication Science Lab」の趣旨と概要

Communication Science Lab の設立目的は、AI・ロボティクスなどの先端技術や機械学習・自然言語処理などのデータサイエンスを活用し、消費者と企業のコミュニケーションを総合的に科学することです。

本研究所の技術顧問にはニューヨーク大学の関根聡研究准教授を迎え、大学や外部研究機関との産学連携、パートナー企業との共同研究を行い、AI やデータサイエンスを活用した次世代コミュニケーションの社会実装に向けた実証実験、およびトランスコスモス独自の特化型 AI やデータ解析手法の開発を推進します。開設時はトランスコスモスの AI・機械学習に関わる専門家を中心とする 10 名程度のメンバーで研究を開始しますが、研究内容のテーマにあわせて順次拡充していく予定です。

本研究所の具体的な活動内容としては、以下の 5 点を大学等の外部研究機関やパートナー企業と共同で行います。

1. デジタル化やオムニチャネル化が進む消費者と企業間のコミュニケーションの実態調査と課題整理
2. 音声やテキストを中心とした非構造データの認識技術の現場実装に伴う課題解決やアノテーション手法の開発
3. 機械学習や自然言語処理による VOC(顧客の声)の話題分類や文脈解析に関するアルゴリズム開発
4. AI・ロボティクスなどの先端技術によるコミュニケーションの自動化の実証実験とコーパス・ルールベースの整備
5. 以上の活動を推進するために必要な、人材育成や啓発活動

Communication Science Lab は以上の活動を通じて、デジタル時代の次世代コミュニケーションに不可欠なコーパス、ルールベース、アルゴリズムなどの情報資産を蓄積することで、消費者と企業間の情報の非対称性を解消し、アジア最大の「コミュニケーションデータバンク」になることを目指します。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・173 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)