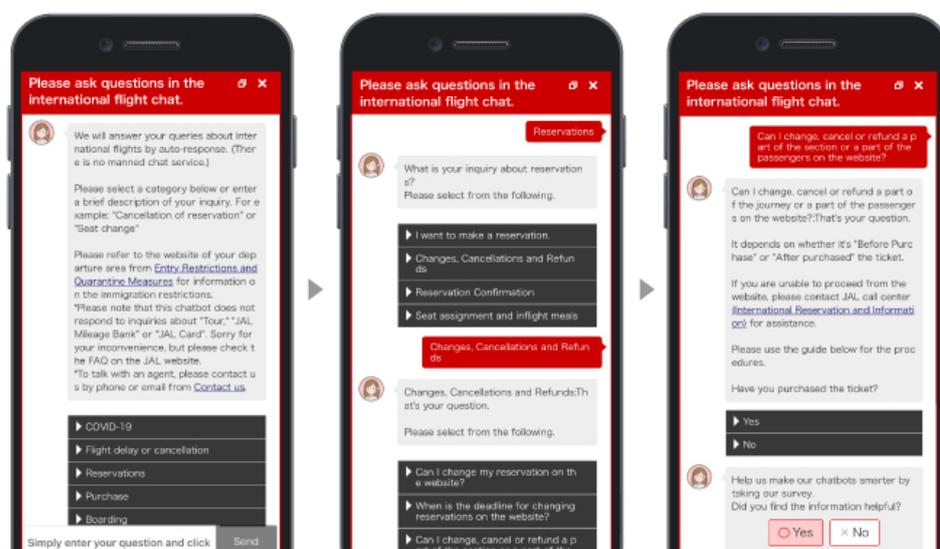


## JAL、世界 26 地域・Web サイト 47 ページに英語版 AI チャットボットを一斉リリース 海外入出国緩和に合わせて最短 2 か月で導入、回答範囲カバー率 92%へ

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、日本航空株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：赤坂祐二、以下 JAL）の Web サイトに [AI チャットボット「AIChat」](#)を導入し、国内を含む世界26 地域<sup>※1</sup>の Web サイト（英語）47 ページに英語版「チャット自動応答サービス」を 2022 年 9 月末に一斉リリースいたしました。稼働から 2 か月、2022 年 11 月末時点で同サービスの回答カバー範囲は 92%に達しております。



英語版「チャット自動応答サービス」は、コロナ禍の影響を受けた入国規制や渡航制限の緩和に伴う問合せの増加を見込み、電話受付時間外や混雑時に JAL を利用する世界のお客さまに対して、24 時間いつでも利用いただける自己解決コンテンツとして提供を開始しています。

国内・海外において英語を利用するお客さまからの JAL 便の運航情報や予約・購入、搭乗・手荷物などの定型問合せから、世界情勢の変化に応じて求められる PCR 検査の規定や検疫体制、入国制限、減便・運休にかかるタイムリーな問合せまで自動応答いたします。

### ■ 初の英語版、複数表現の言葉を理解する AI 教師データ・辞書で bot シナリオ作成

JAL に導入した英語版 [AI チャットボット「AIChat」](#)は、KDDI エボルバで初の提供となります。

英語圏のネイティブな言葉や表現の揺れ、複数の解釈が成り立つ言葉での問合せでもお客さまの意図を理解するために、複数の選択肢を示し、複数回のやり取りを経て最適な回答を提示する構造で構築しています。また、翻訳ソフトではなくバイリンガルスタッフにて、よりネイティブな AI 教師データと辞書を構築した上で作成した英語版シナリオで設計を行っています。

これにより、お客さまからの有効リクエスト数、正答率は向上し、お客さまの利用促進と自己解決に寄与しているものと考えます。

### ■ 規制緩和にあわせて 2 か月で構築、コストパフォーマンスの高い構造を提案

英語版「チャット自動応答サービス」は、2020 年に KDDI エボルバより導入・リリースした日本語版の同サービス<sup>※2</sup>で培った知見、ノウハウと、パートナーシップを活かして構築しています。さらに、英語版の 1 つの共通 bot を設計・構築した上で、世界 26 地域の JAL の Web サイトに展開する設計をしたことにより、納期スピードとコストパフォーマンスを高めた AI チャットボットを提供しています。

KDDI エボルバは、これらの提案、導入により、QCDS（品質・コスト・納期・サポート）の提供を実現しています。

今後も KDDI エボルバは、JAL が提供する安全で快適な空の旅をサポートし、お客さまをお待たせしない、つながりやすいコンタクトセンター運営、CX 向上への貢献を目指し、取り組んでまいります。

また、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、BPO・コールセンター/コンタクトセンター市場における DX 推進・CX 向上の優良事例を創出し、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

※1.英語版「チャット自動応答サービス」は、2023年1月時点で、アメリカ合衆国（米国）、ブラジル、ロシア、ドイツ、タイ、ベトナム、スペイン、オーストリア、インドネシア、マレーシア、フィリピン、インド、フランス、オランダ、シンガポール、オーストラリア、ニュージーランド、イギリス（英国）、イタリア、スイス、エジプト、東アジア4地域の全25地域でリリース、国内の英語ページとあわせて世界26地域に展開しています。

※2.日本語版「チャット自動応答サービス」は、「よくあるご質問（<https://www.jal.co.jp/jp/ja/help/index.html>）」の国内線、国際線のページ右下にある「チャット形式で質問する」アイコンからご利用いただけます。国内の日本語版「チャット自動応答サービス」は、開始2年で回答可能範囲を測るカバー率が約90%となっております（詳細：<https://www.k-evolva.com/news/detail20221019.html>）。

- ・ AIチャットボット「AIChat」サービス：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>
- ・ 本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。