



カラクリ、人手不足解消を目指してAIチャットボットの運用コスト50%以上を削減！

アルゴリズムを刷新した「KARAKURI chatbot」の提供開始。

～10月23日（水）から開催される「Japan IT Week 秋」で最新デモを初公開！～

カラクリ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役CEO：小田 志門、以下カラクリ）は、カスタマーサポート特化型AI「KARAKURI chatbot」の転移学習※のアルゴリズムを刷新し、運用コストを大幅に削減できる最新バージョンの提供を、2019年10月9日より開始いたします。



AIテクノロジーを活用した事業開発やソリューションを提供するカラクリは、2018年2月にカスタマーサポート特化型AI「KARAKURI chatbot」を正式にサービスリリースいたしました。以来、メルカリ、WOWOW、SBI証券、ニッセン、蔦屋家電、GMOメディアなど数多くの企業に導入いただき、カスタマーサポート分野の人手不足解消や顧客満足度の向上に寄与しています。

2019年4月に働き方改革関連法が施行され、業務効率化を実現するITソリューションの1つとして、24時間自動応答が可能なAIチャットボットは各業界で導入が進んでいます。今後も益々需要が高まることが予測される一方で、「正答率」が生命線となるAIチャットボットは、正答率を高めるための改善サイクルを回すランニングコストなどが障壁となり、継続利用が難しい現状があると言われてしています。

このような状況を受け、カラクリはAIチャットボット導入後の運用負荷を軽減させる機能強化を積極的に推し進めています。最新バージョンでは、従来より搭載されている独自エンジンに、世界最高精度の言語処理アルゴリズムとして注目されているBERTをベースとし、これまで独自エンジンの研究開発で培ってきたノウハウやデータを利用して、AIチャットボットに特化するように改良したモデルを実装しました。これによりFAQの予測精度が大幅に向上し、試運用では「質問・回答パターン」の学習データを作成する人カコストを50%以上削減させることに成功しております。

※転移学習...ディープラーニング等の機械学習の中で使われる技術の一つ。必ずしも整理されていない既存のビッグデータをうまく活用することで、少ない学習データでも高い精度を実現する手法。これによって学習データの作成コストを大幅に軽減することが可能になる。

■Japan IT Week 秋 出展

2019年10月23日（水）～25日（金）に開催される『第10回 Japan IT Week 【秋】』の「AI・業務自動化展」にブースを出展致します。また「社長による公開セミナー」として、10月25日（金）13時よりCEO小田が「AI chatbotの業務自動化～バックオフィス・CS・95%精度の秘密～」というタイトルで講演予定です。



【カラクリ ブース情報】

出展日：2019年10月23日（水）～25日（金）

会場：幕張メッセ 8ホール

小間番号：29-2

【セミナー情報】

日時：2019年10月25日（金）13:00～13:40

タイトル：AI chatbotの業務自動化 ～バックオフィス・CS・95%精度の秘密～

今後も、カラクリは、「今までにないカラクリで世の中を豊かに」をミッションに、テクノロジーの価値を全ての人が享受できる社会の実現に向けて、世界最先端の研究成果の実用化を加速していきます。

▶カスタマーサポート型AI『KARAKURI chatbot』について

『KARAKURI chatbot』は、ユーザーからのお問い合わせに対して24時間365日自動対応するAIチャットボットです。導入から運用を通してプログラミングスキル不要、またUI(ユーザーインターフェース)特許を取得した誰にでも扱いやすい管理画面を備え、AIトレーニングを効率的に行えるのが特徴です。また導入までの総合的な支援により、正答率95%（※）を保証した状態でご利用開始いただくことができます。※業界や業種、FAQの数の多さや複雑度によって、保証正答率が変更となる場合があります。

▶ 会社概要

カラクリ株式会社は、「今までにないカラクリで世の中を豊かに」をミッションに、AIテクノロジーを活用した事業開発やソリューション提供を行っています。日本初のAIベンチャー支援制度「AI Accelerator」に採択され、スタートアップの登竜門イベント、ICCサミット「スタートアップ・カタパルト」では4位に入賞しています。

住所 : 〒104-0045 東京都中央区築地2-7-3 Camel 築地 II 5F
設立 : 2016年10月3日
代表者 : 代表取締役CEO 小田 志門
事業内容 : カスタマーサポート特化型AI「KARAKURI chabot」の提供・運営
AIソリューション事業（コンサルティング、個別開発）
AIビジネス開発事業（事業開発）
URL : <https://karakuri-ai.co.jp/>

▶ 本件に関するお問い合わせ先

カラクリ株式会社 : 広報 堀之内
E-mail: pr@karakuri.ai