

報道関係者各位

2019年8月26日

“聞き返し”が特長の当社独自開発の AI を搭載した『OKBIZ. for AI Chatbot』を活用

池田泉州銀行の対話型自動応答サービスに 当社 AI チャットボットの提供を開始

日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE」 (<https://okwave.jp>) を運営する株式会社オウケイウェイヴ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：松田 元）は、株式会社池田泉州銀行（所在地：大阪市北区、頭取 CEO：鶴川 淳、以下「池田泉州銀行」）の Web サイトを利用する個人のお客さまの利便性の向上を目的とした対話型自動応答サービスのソリューションとして、当社 AI を搭載した AI チャットボット『OKBIZ. for AI Chatbot』 (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-chatbot/>) の提供を開始しました。



池田泉州銀行では、同行の PC サイト、スマートフォンサイトに訪問した個人のお客さま（以下、「サイト利用者」）向けに、24 時間 365 日、手続きなどの情報をより簡単、便利に会話型で確認できる対話型自動応答サービスを提供されています。

このたび、この対話型自動応答サービスに当社独自開発の AI「KONAN」^(※1) を搭載した AI チャットボットサービスの提供を開始しました。

AI を搭載したチャットボットにより、文章でのお問い合わせであっても学習した自動応答ができるため、サイト利用者は素早く簡単に必要な情報にたどり着くことができます。また、入力した質問内容に不足があるなど、AI が回答を絞り込めない場合には、「独自の聞き返し」を行い、回答候補の FAQ（よくある質問とその回答）や入力した内容に関連する語句を自動的にサジェスト（示唆）します。サイト利用者は、AI チャットボットがサジェストする選択肢からも回答の絞り込みができ、質問の入力の手間そのものも軽減できます。

なお、『OKBIZ. for AI Chatbot』は、AI チャットボットによる回答のデータベースとなる当社の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」 (<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>) にて追加・更新される FAQ データを随時 AI が自律的に機械学習することに加え、FAQ に関連する単語もあわせて自動的に機械学習

する「インテリジェンスラーニング」機能を搭載しています。AI チャットボットの運用の際に課題と言われている回答データベースの二重管理や、回答シナリオの設定、チューニングといったメンテナンスを行うことなく、手軽に導入・運用ができます。

当社は今後も Q&A を土台に AI をはじめとする最先端の技術を積極的に開発し、世界の発展や産業振興に寄与する製品サービスを提供していきます。

※1 AI「KONAN」は、当社が運営する Q&A サイト「OKWAVE」に蓄積した 3,600 万件以上の「質問」と「回答」にて構成された様々なジャンルの Q&A データを、日米で取得した特許技術（特許番号 第 5885689 号）をはじめとする当社独自の技術を用いて機械学習し、一般的な単語の関連性や様々な言い回し、悩みと解決策の関連性を知識化して保持しています。

■株式会社オウケイウェイヴについて <https://www.okwave.co.jp/>

株式会社オウケイウェイヴは 1999 年 7 月設立。「互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与する」ことを目指し、日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE (<https://okwave.jp>)」を 2000 年 1 月より運営しています。法人向けには、「OKWAVE」の運営ノウハウを基にした、大手企業、自治体の 600 サイト以上が導入する国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support (<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>)」や、顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-cs/>)」、顧客サポート AI ソリューション「OKBIZ. for AI Chatbot (<https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-chatbot/>)」などを提供しています。2006 年 6 月に株式上場（証券コード：3808）。今後は、AI、ブロックチェーン、情報セキュリティの各技術を組み合わせて、感謝されている人がより報われる社会を目指す「感謝経済」プラットフォーム (<https://thanks-economy.com/>) の拡大に向けたサービスを提供していきます。

※記載された商品名、製品名は各社の登録商標または商標です。