

自然言語処理モデル「BERT」を組み込んだFAQシステム開発に着手！ 試験運営実績国内最大手のCBTSが、AIの分野にも進出 ～2023年夏の販売開始を予定！～

CBT・IBT試験等の試験運營業務をメイン事業とする株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ(本社：東京都千代田区、代表取締役：野口功司、以下CBTS)は、自然言語処理モデル「BERT (パート)」を組み込んだFAQシステムの開発を行うことを発表いたします。FAQシステムは2023年夏より販売開始を予定しています。



【内容・背景】

CBTSは、CBT・IBT試験に係るシステム開発と試験運營業務をメイン事業とし、資格・試験業界のデジタル化や教育の機会均等化を目指すIT企業です。

申込業務や決済、試験の実施、採点、帳票作成、受験者の管理、試験分析やコールサポートといった試験に関する総合委託サービスを提供しており、これまでに200団体を超える資格試験にて導入頂いています。

また2020年からはAI技術を用いたオンライン試験不正監視システム「RemotyAI+」の提供を開始するなど、試験業界ではいち早くAIの活用に取り組んでまいりました。

そしてこの度CBTSでは、AI技術を応用して、社内の業務効率化や当社サービスの品質向上に取り組む専門のプロジェクトチームを発足し、自然言語処理モデル「BERT」を組み込んだ、カスタマーサポートを支援するFAQシステムの開発に着手いたしました。

昨今のAIを取り入れたカスタマーサポートシステムでは、ユーザーが抱える問題に対して、十分な回答が得られないことが見られます。

しかし、CBTSが目指すAIのFAQシステムでは、ユーザーが抱える問題（文章の本質）を理解し、その内容に対してより正確で適切な回答を提供することを目指します。

本システムは2023年夏からの販売開始を予定しており、「BERT」を積極的に研究し、開発に取り組むことで、CBTSが目指す新たなカスタマーサポートを実現してまいります。

【報道関係者のお問い合わせ】

株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ 社長室
TEL：03-5209-0551 / E-mail：biz_admin@cbt-s.com

【株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ代表 野口功司 コメント】

AIは、少子高齢化が進む日本において労働者不足の問題解決に大きな役割を果たすことが期待されている技術です。

現在当社は2023年夏頃のリリースに向け、このAIを活用したFAQシステムの開発を進めているところです。

この開発にあたり、話題となっているChatGPTの搭載も検討しましたが、「BERT」では本質的に伝えたい文章のニュアンスを理解して回答してくれるため、「BERT」を採用いたしました。

日々の質問データから管理画面上のマイニング分析をもとに学習状況を調整することで、常に最適な回答を提供できるようになります。

さらに、当システムでは音声による入力も可能なため、コールセンターなどのサポート業務の改善に貢献できるでしょう。

導入をご検討の企業様にはプロトタイプをご提供いたしますので、お気軽にお問い合わせください。

※ 関連リリース

シー・ビー・ティ・ソリューションズ、最新AI技術の活用を推進するプロジェクトチームを発足

(<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000020.000062024.html>)

AIによるリモートテストシステム「Remoty AI+」を発表 (株)CBTソリューションズが(株)ユーザーローカルと共同開発

(<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000002.000062024.html>)

【会社情報】

会社名 : 株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ(<https://cbt-s.com/>)

代表者 : 代表取締役社長 野口功司 設立年月 : 2009年5月

所在地 : 東京都千代田区神田練堀町3 AKSビル6階

主要事業 : 試験運営総合委託サービス(CBT・IBT・PBT)

受験サポートシステム構築サービス

事務委託・印刷・データ処理・分析サービス

資格・検定のポータルサイト「日本の資格・検定(<https://jpsk.jp/>)」の運営

就職マッチングサービス「資格de就職(<https://jpsk-job.jp/>)」の運営

宅建士に特化した転職エージェント「TAKU-TEN(<https://taku-ten.jp/>)」の運営

直営テストセンター(歌舞伎座・横浜・岡山・神戸)の運営(<https://cbt-s.com/professional-tc/>)

【報道関係者のお問い合わせ】

株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ 社長室

TEL : 03-5209-0551 / E-mail : biz_admin@cbt-s.com