

2017年4月28日

アスクル株式会社
りらいあコミュニケーションズ株式会社
ソフトバンク株式会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

LOHACO のチャットボット「マナミさん」が IBM Watson によってさらに進化

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、社長:岩田彰一郎、以下「アスクル」)が運営する一般消費者向け(BtoC)インターネット通販サービス「LOHACO」(ロハコ、<https://lohaco.jp/>、以下「LOHACO」)では、お客様からのお問い合わせに、テキストベースのチャット形式で回答する人工知能(AI: Artificial Intelligence)型チャットボット“マナミさん”(以下「マナミさん」)をサイト内(※1) (<http://lohaco.jp/support/index.html>)で導入しておりますが、このたび、りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下「りらいあコミュニケーションズ」)が提供する、「IBM Watson」をベースとした対話システム「バーチャルエージェント®」※2を、サイト内のマナミさんの会話エンジンに導入いたしました。

「IBM Watson」は、コグニティブシステムと膨大なデータを理解し、大規模に学習し、目的を持って推論し、人と自然に係わりあうコンピューター・システムです。本邦においては、日本アイ・ビー・エム株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:エリー・キーナン、以下「日本 IBM」)とソフトバンク株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:宮内 謙、以下「ソフトバンク」)が共同で、日本語版 API を提供しています(※3)。

※1: PC やスマホなどブラウザでのご利用環境におけるお問い合わせが対象です。

※2: バーチャルエージェントは Natural Language Classifier と Retrieve and Rank という2つの IBM Watson API をハイブリットに組み合わせた管理プラットフォームです

※3: りらいあコミュニケーションズは、ソフトバンクが日本 IBM と共同で提供する「IBM Watson エコシステムプログラム」にテクノロジーパートナーとして参画しています。エコシステムとは、IBM Watson のコグニティブ・サービスに関わる付加価値サービスを提供する仕組みのことです。

LOHACO では、2014年9月より、いち早くサイト内にマナミさんを導入し、チャットボットによる24時間365日のスピーディーな対応と、スタッフによる丁寧な対応とを両立させ、お客様の満足度向上に努めてまいりました。従来のマナミさんの学習プロセスは、お問い合わせ対応履歴の中から、マナミさんが回答できなかった質問を抽出し、これに対する適切な回答文をデータベースへ入力して回答の精度を高めるというもので、回答精度向上にかかる工数削減が課題の一つでした。

「IBM Watson」をベースにした対話システムを導入し、「IBM Watson」が得意とする自然言語の解釈と学習機能を活用することで、マナミさんは実際のお問い合わせ対応を通じて学習し、より確度の高い答えを導き出すことが可能になりました。また、これにより、お問い合わせの回答精度を高める学習プロセスの大半がシステム化・自動化され、マナミさんの運用負担の大幅な軽減を実現いたしました。



■「LOHACO」とは <http://lohaco.jp/>

LOHACO は、“くらしをかるくする”をコンセプトに、日用品をはじめ飲料・食品、酒類、化粧品から医薬品まで、いつでも低価格かつスピーディーにお届けする一般消費者向け(BtoC)インターネット通販サービスです。アスクル株式会社がオフィス向け通販で培ったノウハウを生かし、ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、社長:宮坂学)の協力のもと、圧倒的な集客力、商品調達力、最短当日配送の物流力を背景に、簡単にスピーディーにお買い物をしていただける“スマートショッピング”サイトとして運営しています。LOHACO の由来は、Lots of Happy Communities。サービス開始以来、日常的な買い物先として LOHACO サービスを生活に取り入れるファンの方(通称:ロハコさん)が着実に増加しています。

News Release

※本リリースに掲載の情報は、発表日現在の情報です。その後予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。

※IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。