

2016年4月13日

りらいあコミュニケーションズ株式会社

IBM Watson エコシステムプログラム
テクノロジーパートナーに選定

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」）は、ソフトバンク株式会社が日本アイ・ビー・エム株式会社と提携して日本で共同展開する、コグニティブ・コンピューティング・システム IBM Watson に関連する「IBM Watson エコシステムプログラム」のテクノロジーパートナー契約を締結しました。

IBM Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げかけられた複雑な質問を解釈することのできるコグニティブ・コンピューティング・システムです。ビジネスプロセスやお客様コミュニケーションを“学習”することにより、効率化や自動化を実現するテクノロジーとして様々な業務領域での活用が期待されています。

りらいあコミュニケーションズは、中期経営計画における施策として多様な顧客経験価値を提供する為のサービス力強化を掲げており、テクノロジーを活用した新たな顧客対応サービスの開発に取り組んでいます。この取り組みの一環として、顧客対応における機械学習型サービスモデルの開発推進を目的に IBM Watson エコシステムプログラムに参加することといたしました。

りらいあコミュニケーションズでは、AI 技術を利用した対話エージェント「バーチャルエージェント®」を業界に先駆けてサービス化し、Web サイトの応対コンシェルジュやオペレーターの支援ツールとして多くの企業に導入を進めてきました。同サービスに IBM Watson を適用することで、機械学習による自動化や、より複雑な問い合わせ対応へと機能を拡張し、コンタクトセンターを運営する多くのお客様企業にご提供を進めて参ります。

以上

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本

TEL 03-5351-7200（代表）