



2016年11月30日

りらいあコミュニケーションズ株式会社

**IBM Watson を活用した対話型システム
「バーチャルエージェント®」のトライアル運用を開始**

りらいあコミュニケーションズ株式会社（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、日本アイ・ビー・エム株式会社とソフトバンク株式会社が提供する IBM Watson 日本語版を活用した対話システム「バーチャルエージェント®」のトライアル運用を開始いたします。

りらいあコミュニケーションズでは、顧客に自動で回答を返す対話型システム「バーチャルエージェント®」を2012年より提供しております。既に導入した企業では、Webからの問い合わせを50%削減するなどコンタクトセンターの大幅な省力化を実現しており、多くのWebサイト、スマートフォンサイトに導入実績があります。また、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へ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しております。

今回のトライアルでは、バーチャルエージェント®にIBM Watsonを活用し、機械学習による自動化の効果を検証いたします。また、IBM Watsonの機械学習を効率的に運用するために、当社が独自で開発した構築・運用プラットフォームを利用しております。これによりバーチャルエージェントの導入期間短縮、開発・運用コストの低減を図っていきます。

今回のトライアル運用にご参加いただく企業、および当社内の様々な業務で実地検証を進めており、2017年春に商用サービスの開始を予定しております。

以上

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に30ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約2万人のスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

<http://www.relia-group.com>

【「IBM Watson」について】

「IBM Watson」は、コグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供される Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈して、根拠に基づいた回答を提示します。Watson の詳細は、日本 IBM 公式サイト（<http://ibm.biz/watsonjp>）をご覧ください。

※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。

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本

TEL 03-5351-7200（代表）