

## チャットシステム「モビエージェント」とLINEのAI技術「LINE BRAIN」のチャットボットが連携開始、自動応答と有人応答を組み合わせたチャットサポートが可能に

～今後は「LINE BRAIN」の音声・文字・画像認識や音声合成の技術にもいち早く対応～

Communication Tech CompanyとしてAI技術を活用したコミュニケーションプロダクトを開発するモビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下モビルス）は、LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛、以下LINE）が提供開始したAI技術「LINE BRAIN」のチャットボット「LINE BRAIN CHATBOT」と、チャットシステム「モビエージェント」の連携を開始したことをお知らせします。また、モビルスでは今後順次展開されていく「LINE BRAIN」の音声認識、文字認識（OCR）、音声合成、画像認識の技術にもいち早く対応し、技術面・運用面でのノウハウを蓄積していきます。

# LINE BRAIN ×

モビルスは、企業のコンタクトセンターや自治体等を中心に、LINE上で相手に応じて必要なタイミングで必要な情報を配信できるシステム「モビキャスト」や、AIと人の連携が可能なシステム「モビエージェント」、これらの基礎技術を基に自治体向けサービスとして開発した「モビルス×LINE 住民サービス」<sup>(※1)</sup>など、LINEを活用したソリューションを提供してきました。

また、LINEが提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」を獲得、さらに特別賞「Chat/Voice Award」を受賞しております<sup>(※2)</sup>。



▲LINEとモビルスが共催したセミナーにて、「LINE BRAIN」と「モビエージェント」連携のデモを公開するモビルス代表取締役の石井。

「LINE BRAIN CHATBOT」は、人が話しているような自然な言語を理解し、自動応答するLINE独自に開発したAI技術です。日本語の受け答えに優れていることが特徴で、LINEが実施した日本語のチャットでの回答精度の実験では、他社のチャットボットよりも高い正解率<sup>(※3)</sup>を出しています。

「モビエージェント」は、チャット対応時のオペレーター支援を目的としたシステムです。チャットボットによる自動応答と、オペレーターによるチャット対応の切り替えや連携が簡単にでき、定型文やFAQなど回答例の呼び出しやナレッジの蓄積・共有などオペレーター業務を支援する機能がついています。

※1 参照：<https://mobilus.co.jp/press-release/18996>

※2 参照：<https://mobilus.co.jp/press-release/19271>

※3 正解率とは、質問に対して期待する回答がなされるか否か。参照：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2019/2758>

## チャットサポートでは、自動応答とオペレーターの連携が理想



チャットボットは、よくある質問や定型的な手続きなどを 24 時間 365 日自動回答・自動処理することができます。そこにオペレーターが加わることで、チャットボットが答えられないような複雑な質問やクレーム対応、相談業務などその他あらゆる顧客ニーズに応えることが可能となります。また、オペレーターが対応したサポートノウハウを日々チャットボットに学習させていくことも可能です。

今回の連携により回答精度が高い AI チャットボットによる自動応答と、オペレーターによる対応の両方が可能となるため、顧客満足度向上に繋がるチャットサポートが実現できます。

### ■ 「LINE BRAIN」について

「LINE BRAIN」は、LINE が外部企業等に向けて展開していく AI 技術の総称です。AI アシスタント「Clova」をはじめとして、コミュニケーションアプリ「LINE」や各サービスにおいて深層学習をベースとした様々な AI 技術の開発、搭載を進めてきた経験が基になっております。チャットボット技術「LINE BRAIN CHATBOT」に続き、文字認識（OCR）技術、音声認識と音声合成技術などを順次展開予定です。

<https://www.linebrain.ai/>

### ■ 「LINE BRAIN CHATBOT」について

LINE 公式アカウント等と連携して利用できる「自然言語を理解し応答する技術」です。対話形式で目的達成をサポートします。運用の中で AI が学習し、より適切な応答を実現できるようになります。LINE WORKS、Facebook や Web チャットなど LINE 以外にも対応が可能です。「LINE BRAIN CHATBOT」は、他社のチャットボット技術と比較した際も、質問に対する回答において高い正解率を誇っています。例えば顧客からの問合せ対応、社内 FAQ 対応などに活用が期待できます。

## ■「モビエージェント」について

「モビエージェント」は、コンタクトセンター向けチャットシステムです。ウェブサイト上のチャット小窓や、LINE・Facebook Messenger などのメッセージングアプリなど多様なインターフェースと連携できるほか、FAQ システムや AI(人工知能)との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答のハイブリッド対応をシームレスに実現できます。また、CRM や RPA など外部システムとの連携を得意にしています。

## ■「Communication Tech Conference (コミュニケーション・テック・カンファレンス)」開催のお知らせ

モビルスとクオンタムリープ株式会社（所在地：東京都港区、代表取締役ファウンダー&CEO：出井伸之、以下、クオンタムリープ）が主催する「Communication Tech Conference」に、LINE BRAIN 室 室長の砂金 信一郎氏の登壇が決定しています。「スマホ時代のコミュニケーション変革を先導してきた LINE が描く、ひとに優しい AI 社会実装戦略」をテーマに講演予定です。

当カンファレンスは、「テクノロジーは、人々のコミュニケーションをどう変えていくのか」をテーマに、米 Yahoo!共同創業者のジェリー・ヤン氏をはじめとした、ビジネスや、アカデミック、スタートアップの様々な領域で活躍するコミュニケーションとテクノロジーのスペシャリストたちが、日本だけでなくアメリカや中国からも集結します。

日時：2019年11月29日（金） 13:00～18:30（開場：12:00）

主催：モビルス株式会社、クオンタムリープ株式会社

会場：虎ノ門ヒルズフォーラム 5F メインホール、ホール A

お申込み・詳細 URL：<https://mobilus.co.jp/ctc/2019>

## モビルス株式会社について

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communication Tech Company です。AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現する「モビエージェント (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」をはじめとして、AI とモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

所在地：東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

会社名：モビルス株式会社 代表：石井 智宏 設立日：2011年9月

事業：人工知能とモバイル技術を活用した、コミュニケーションと IoT ソリューションの開発

ウェブ：<https://mobilus.co.jp/>

### モビルス株式会社 代表取締役社長 石井 智宏（いしい ともひろ）



1973年千葉県生まれ。ドイツ・アメリカ・中南米で半生を過ごし、現在市川市在住。2009年にペンシルバニア大学ウォートン MBA 取得。早稲田大学卒業後、ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。その後ソニー元社長兼会長 出井 伸之氏が設立したクオンタムリープ株式会社のエグゼクティブパートナーとして、企業の海外進出を実行支援。2014年モビルス株式会社 代表取締役社長に就任。受託開発中心のビジネスから業態チェンジをし、主力製品「mobiAgent」や「mobiConsole」をリリース。5年間で売上高 800%の成長を遂げる。

\* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

## 本件に関するお問い合わせ

モビルス株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel：03-6417-9523 Mobile：090-6219-2159（細川直通） Mail：pr@mobilus.co.jp