

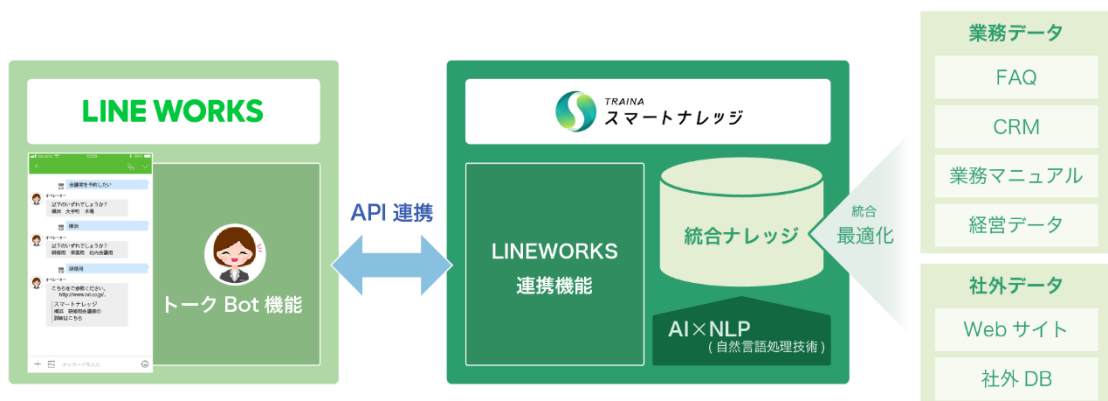
【NRI からのお知らせ】

2018 年 11 月 12 日
株式会社野村総合研究所

AI ソリューション「TRAINA／トレイナ」に 「LINE WORKS」との連携機能を搭載 ～ ユーザーの自己解決率向上や即時解決を実現 ～

株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）は、電話やインターネットを通じて顧客や社内から寄せられる問い合わせ等への対応業務を支援する、AI（人工知能）ソリューション「TRAINA／トレイナ^{※1}」に、ワークスマイナルジャパン株式会社（以下「ワークスマイナルジャパン」）が提供するビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS^{※2}」と連携する機能を搭載し、本日から提供を開始します。

図：「TRAINA／トレイナ」と「LINE WORKS」の機能連携イメージ



「LINE WORKS」は、契約企業数が約 1 万社（2018 年 2 月時点）あり、2017 年の年間導入企業数は前年比 7.8 倍に増加しています。メッセージアプリ LINE で用いられるチャットやスタンプに加え、掲示板、カレンダー、アドレス帳等、ビジネスで活用できる機能が備わり、「ビジネス版 LINE」と言われています。「LINE WORKS」ユーザーの多くは、スマートフォンやタブレットから、チャット機能を用いることで、社内の他のユーザーに質問・相談を行い、業務上の課題を解決しています。

NRI では、AI を活用した対話・情報ナビゲートソリューション「TRAINA スマートナレッジ」に、「LINE WORKS」との連携機能を搭載することで、ユーザーの自己解決率^{※3}向上と課題の即時解決を可能にしました。

具体的には、「LINE WORKS」のトーク画面上に表示される「TRAINA／トレイナ スマートナレッジ」の欄に、ユーザーが質問・相談を入力すると、ユーザーの意図に即した回答を

絞り込むために必要な対話が、AI で自動的に生成されます。これにより、他のユーザーやオペレーターからの回答や助言を待つことなく、課題を即時に解決することができるようになります。チャットボット^{*4}形式の場合は、自動的に応答も行われ、ユーザーの自己解決率が向上します。

NRI では今後、音声認識・対話要約ソリューション「**TRIANA VOICE** ダイジェスト」についても、「**LINE WORKS**」と連携を図る予定です。

なお、「**LINE WORKS**」と連携した「**TRIANA**／トレイナ」を、2018年11月15～16日に、池袋サンシャインシティ・文化会館で開催される「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2018」のNRI ブースに参考出展します。

<ワークスマイルジャパンからのコメント>

ワークスマイルジャパンは、このたびの「**TRIANA**／トレイナ」と「**LINE WORKS**」との連携を歓迎いたします。今回の連携で、自己解決率向上による質問対応業務削減やナレッジの社内共有強化など、ワークスタイルの変革により幅広く貢献できるようになることを大変うれしく思っています。ワークスマイルジャパンは今後も NRI と共に、お客さまのサービスやビジネス価値の向上に貢献してまいります。

ワークスマイルジャパン株式会社 代表取締役社長 石黒 豊

^{*1} **TRIANA**／トレイナ：

NRI が提供する、コンタクト・センターや社内ヘルプデスクなどを対象とした AI ソリューションです。ユーザーのニーズに合った回答を行うために、過去の対応履歴などの膨大な知識データベースを参照し、チャットボットを通じた自動回答や、電話オペレーターによる回答支援を行います。また、ユーザーと電話オペレーターの発言を音声認識・対話要約することで、対応履歴を自動作成します。さらに、対応履歴を機械学習し、FAQ（よくある質問と回答）候補の自動抽出や、VOC（Voice of Customer：顧客の声）の可視化を行います。詳細は、<https://www.traina.ai> をご参照ください。

^{*2} **LINE WORKS**：

LINE のチャット機能に加え、無料通話、掲示板、アドレス帳、メール、予定表、ファイル共有、ログ管理など仕事に必要なすべての機能を1つのアプリで網羅し、スマートフォンだけでストレスなく利用できるよう設計されています。LINE を使ったことがある人に対しては導入教育が不要のため、初めて仕事でチャットを利用する人に最適なツールです。

^{*3} 自己解決率：

ユーザーが電話やメールなどで問い合わせを行ったことに対し、他の人手を介することなく、システム上で自ら問題解決できた率のことです。「システム上で問題解決策が見つかった回数÷システム上で問題解決策が採られた回数」などで算出します。

※⁴ チャットボット：

対話形式のインターフェースにより、人間の代わりにコミュニケーションを自動で行ってくれるコンピュータープログラムです。

【ソリューションに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 デジタル基盤イノベーション本部

ビッグデータイノベーション推進部 神田、佐々木

TEL：03-6660-0606 E-mail：traina@nri.co.jp