



IIJ Global



2019年4月2日

PT. IIJ Global Solutions Indonesia

株式会社オルツテクノロジーズ

株式会社ネクストアドバイザーズ

IIJ Global Solutions Indonesia、オルツテクノロジーズ、ネクストアドバイザーズが協業、

AIを活用した多言語対応型企業向けチャットサポートサービスをASEAN展開

-- 第一弾として、インドネシアおよびシンガポール向けに「altGo Support」を提供開始 --

株式会社インターネットイニシアティブのグループ会社で、インドネシア現地法人であるPT. IIJ Global Solutions Indonesia（本社：ジャカルタ、President Director：延廣 得雄、以下IIJ Global Solutions Indonesia）、株式会社オルツテクノロジーズ（本社：東京都千代田区、代表取締役：金 丁龍、以下オルツテクノロジーズ）、株式会社ネクストアドバイザーズ（本社：大阪府東大阪市、代表取締役：三島 毅久、以下ネクストアドバイザーズ）は、ASEAN主要4ヵ国（インドネシア、シンガポール、ベトナム、タイ）における日系・非日系企業のカスタマーサービス事業の支援を目的に、AIを活用した多言語対応型サポートサービス「altGo Support」(※1)の開発および販売促進に関して協業することで合意いたしました。

第一弾として、インドネシアおよびシンガポール向けに、日本語、英語、インドネシア語に対応したチャットサポートサービスを2019年7月より提供開始します。インドネシアにおいては3年以内に同国のサポートAIサービス分野においてトップシェア獲得を目指します。また今後、2019年内に、ベトナム、タイ向けサポートインターフェースの開発およびサービス提供を予定しています。

## 背景

海外ではカスタマーサポート分野において、従来の電話やメールでのサポートに加えチャットを利用したサポートが多用されています。そのような中、カスタマーサポートサービスを提供する企業においては、オペレータ人材の確保・育成の負荷や、チャットによるサポートのノウハウ蓄積・自動化ニーズを背景に、AIを用いたチャットサポートサービスへの需要が高まっています。しかしながら従来のチャットサポートサービスは、英語が主流言語であり、ASEANにおいて各国現地語に対応したサポートサービスを利用することが出来ませんでした。そこで、オルツテクノロジーズが保有する質問回答エンジン「NEO RMR(ネオアールエムアール)」(※2)をベースに、3社は現地言語に対応するチャットのインターフェースを開発、IIJグループがASEAN4ヵ国で展開するクラウド上に構築し、IIJグループ現地法人がそれぞれ企業向けに販売してまいります。

## 「altGo Support」の特徴としくみ

カスタマーサービス事業者であるお客様は、APIを活用することでオルツテクノロジーズの対話型人工知能を自社インターフェースに組み込むことができます。同サービスの導入初期においては、有人オペレ

ータと AI オペレータを併走させ、人工知能がエンドユーザとオペレータのやり取りを学習します。学習データを蓄積しながら、徐々に AI オペレータの回答範囲を増やしていき、AI オペレータの完全自動化に切り替えます。

そのため、事前に大量の QA データを整形・投入したり、一括学習にリソースを割いたりする必要がなく、お申込みから短期間でサービスを利用開始できます。製品の使用方法、観光案内、レセプション業務、飲食店内のオーダーシステム、各種予約受付など、様々な場面に応用いただけます。

※1 altGo Support: 「altGo Support」は、オルツテクノロジーズが展開する人工知能プラットフォーム「Altgo.com(オルツゴー)」上で利用できる、対話型人工知能の一つです。

※2 NEO RMR: カスタマーサポートにおいて、オペレータとユーザーのやり取りを学習し、過去の対話履歴を Q&A として蓄積することに加え、回答の確信度を自動的に学習します。一般的なチャットボットのようなワードマッチによる Q&A 検索ではなく、文章の意味の類似度と単語の重要度から、質問の意図に最適な回答を提案することができる質問回答 AI エンジンです。

なお、オルツテクノロジーズは、2019 年 4 月 3 日(水)～4 月 5 日(金)に東京ビッグサイト(青海展示棟)で開催される「第 3 回 AI・人工知能 EXPO」に出展し、今回の取り組みについて紹介いたします。

イベント名	第 3 回 AI・人工知能 EXPO
開催期間	2019 年 4 月 3 日(水)～4 月 5 日(金)
会場	東京ビッグサイト 青海展示棟
アクセス	<a href="https://www.ai-expo.jp/ja-jp/about/access.html">https://www.ai-expo.jp/ja-jp/about/access.html</a>
ブース番号	15-16

IIJ Global Solutions Indonesia、オルツテクノロジー、ネクストアドバイザーズの 3 社は、サポート AI サービス分野において両社の強みを融合し、お客様にとって付加価値の高いサービスの提供に努めてまいります。

#### ■IIJ Global Solutions Indonesia について

IIJ グループのインドネシア法人として 2015 年 1 月に設立され、ネットワーク・アウトソーシング・サービス関連事業やクラウドを利用した各種マネージドサービスを提供しています。また、インドネシアの大手通信サービス会社 Biznet Networks(正式名:PT. Supra Primatama Nusantara、本社:ジャカルタ)と合弁会社「PT. BIZNET GIO NUSANTARA」を設立し、現地にてクラウドサービス「Biznet GIO Cloud」を提供開始しています。IIJ Global Solutions Indonesia についての情報は、<https://www.iij.ad.jp/global/overseas/ja/indonesia/> をご覧ください。

#### ■オルツテクノロジーズについて

オルツテクノロジーズは、P.A.I.(パーソナル人工知能)を開発する株式会社オルツの子会社として 2019 年 4 月 1 日に設立されました。オルツが有する対話エンジンなどの高度な自然言語処理を含む数多くの人工知能エンジンを中心として、世界中のテクノロジーパートナーが開発した技術を活用した人工知能プラットフォーム「Altgo.com(オルツゴー)」を展開し、AI 技術のビジネス現場への適用を進めています。

名称 :株式会社オルツテクノロジーズ  
事業内容 :人工知能及び人工知能関連技術の研究・開発及びこれに関するサービスのコンサルティング・企画・開発・運営  
所在地 :東京都千代田区東神田 3-1- 2  
代表者 :代表取締役 金 丁龍  
設立日 :2019 年 4 月  
URL :alt-technologies.com

■ネクストアドバイザーズについて

ネクストアドバイザーズは経営戦略コンサルタントとして、多くのクライアント企業への戦略コンサルティングを通して、クライアント企業の収益の最大化を目指した周辺サービス、企業間アライアンスマッチングも提供する。コンサルティングの領域を超えてクライアント企業の収益最大化を共に実現するパートナーです。また、スタートアップ企業や新成長分野にはコンサルティングだけでなく積極的な投資活動もおこなないスタートアップ企業・サービス成長の支援も進めています。

名称 :株式会社ネクストアドバイザーズ  
事業内容 :経営戦略コンサルティング事業及びスタートアップ企業への投資、事業企画、開発支援  
所在地 :東京都港区六本木 7-7-7 トライセブン六本木 8F  
代表者 :三島 毅久  
設立日 :2013 年 10 月  
URL : <http://next-advisers.com/>

報道関係お問い合わせ先

IIJグループ 広報部 荒井  
TEL:03-5205-6310 E-mail:press@ij.ad.jp

株式会社オルツ 広報担当 前田  
TEL:03-6380-7076 E-mail:press@alt.ai

株式会社ネクストアドバイザーズ 担当 三島  
TEL:03-6629-3587 E-mail: info@next-advisers.com